



# Steigerung des innerbetrieblichen Stellenwerts von Maintenance durch Anwendung von Marketingmaßnahmen

## Internal Branding und Internal Marketing

Bernd Zenk & Jan Stehmer

Global Maintenance | Global Maintenance | Schaeffler

11.10.2023

We pioneer motion

## Agenda

- 1 Schaeffler & Maintenance Schaeffler in Zahlen**
- 2 Herausforderungen & Kommunikation
- 3 Der Maintenance-Marketing-Prozess
- 4 Beispiele für Marketing in der Instandhaltung
- 5 Ausblick & Empfehlung

## Schaeffler in Zahlen – Eines der größten Familienunternehmen weltweit



**~84.000**

Mitarbeitende  
weltweit

**~200**  
Standorte in  
**~50** Ländern

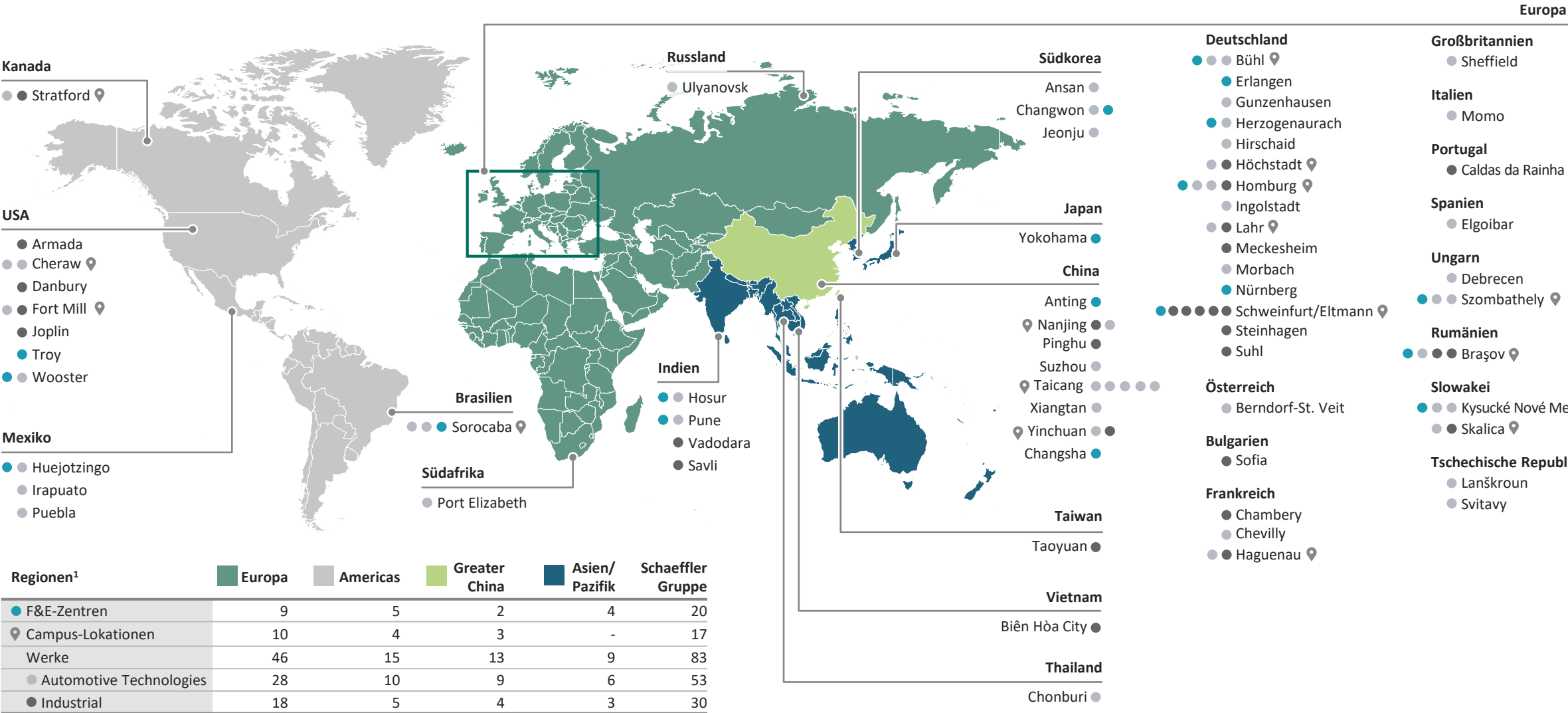
**83** Werke  
und **20**  
F&E-Zentren

**~15,8**  
**Mrd. €**  
Umsatz in 2022

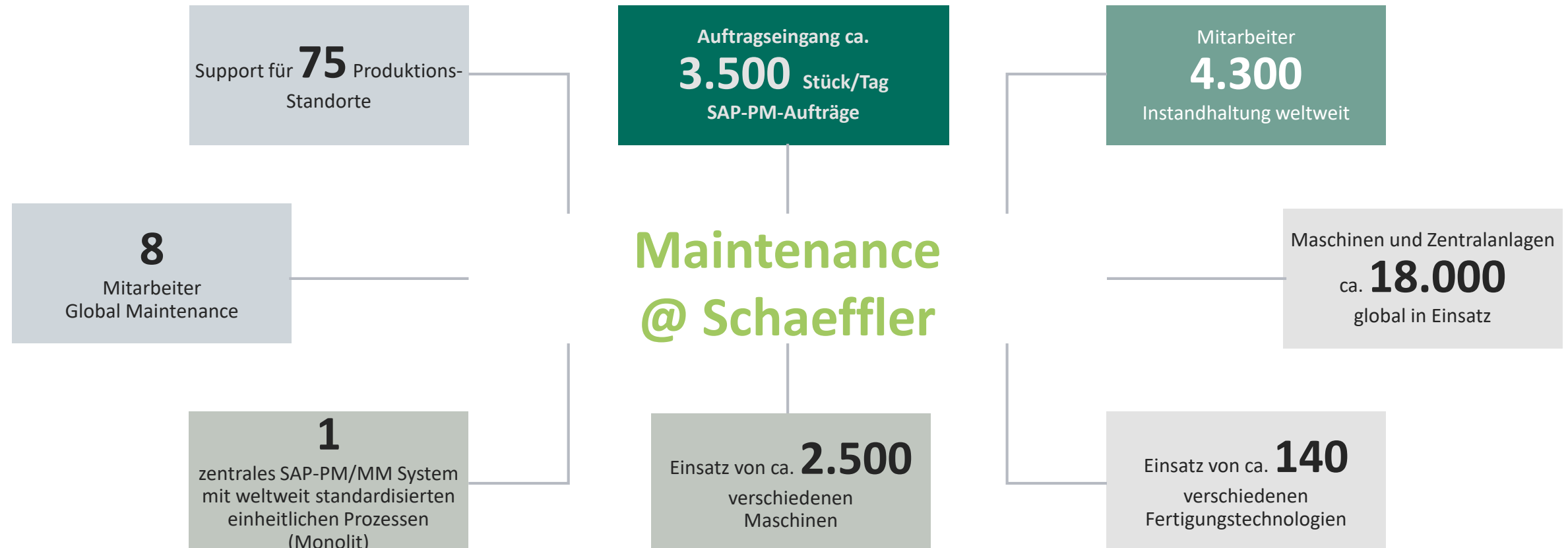
**6,6 %**  
EBIT Marge  
in 2022<sup>1</sup>

**>1.250**  
Patent-  
anmeldungen  
in 2022

Kundennähe – Werke und F&E-Zentren weltweit



## Maintenance in Zahlen



## Produkte und Lösungen für die Instandhaltung

(Link: [Industrie 4.0 | Schaeffler Deutschland](#))

### Condition Monitoring & Digital Services



OPTIME



ProLink CMS



SmartCheck



DETECTOR III



Smart QB &  
SmartCheck

### Schmierstoffgeber



CONCEPT1



CONCEPT2



CONCEPT4



CONCEPT8



Weitere  
Schmierstoff-  
geber folgen

### After Sales



Schmierstoffe  
(Arcanol)



Wärme-Tools



Einstellungen



Hydraulische Tools

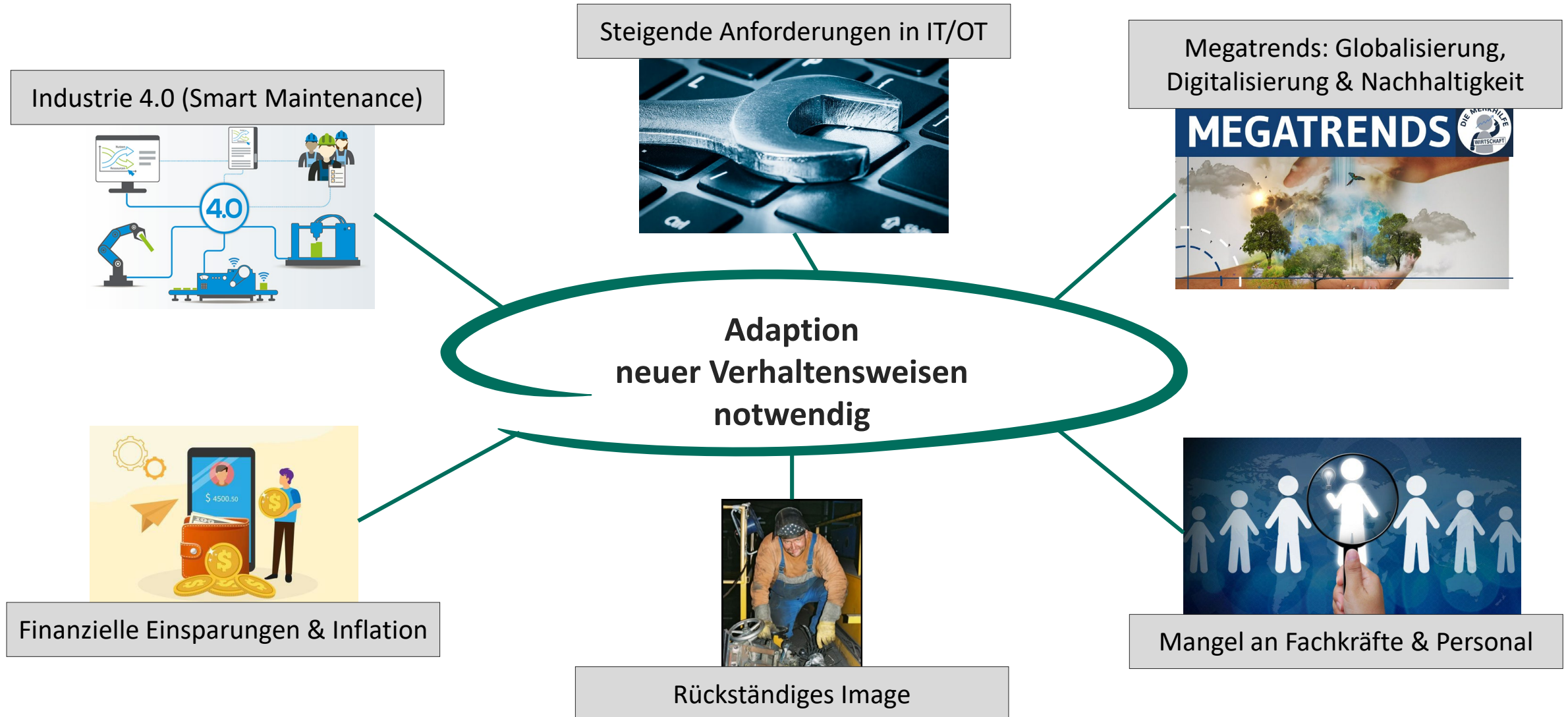


Mechanische Tools

## Agenda

- 1 Schaeffler & Maintenance Schaeffler in Zahlen
- 2 **Herausforderungen & Kommunikation**
- 3 Der Maintenance-Marketing-Prozess
- 4 Beispiele für Marketing in der Instandhaltung
- 5 Ausblick & Empfehlung

## Derzeitige und zukünftige Herausforderungen an die Instandhaltung





**TOP-Management**

**Ich verstehe nicht,  
was Sie von mir  
wollen ???**

**Instandhaltung**



Schaden siehe Foto (selbsterklärend)

Was war defekt ?  
Wie konnte es repariert werden ?  
Was wird es kosten ?



1FT5ES7214- n.io  
Onboard-1,8V nicht vorhanden  
MAINT-LED zeigt Firmware-Issue  
Halbleiter IT4141 gewechselt  
Spule wegen X37 gewechselt  
3 Stunden + 500€ Material

## Was wollen wir als Instandhaltung vom TOP-Management ?



## Aktuelle Denkweise vieler Mitarbeiter zu „Marketing in der Instandhaltung“



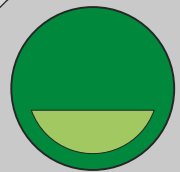
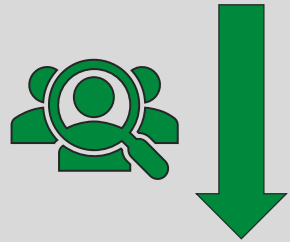
- „Ich tue Gutes für das Unternehmen, muss nicht darüber reden.“
- „Präsentieren und Reden habe ich nicht gelernt, ist nicht meine Stärke, ich will lieber schrauben!“
- „Es ist doch selbstverständlich, dass man Instandhaltung benötigt.“
- „Früher musste ich mich nur um Mechanik und Elektrik kümmern. Jetzt muss ich mich auch noch um IT, OT, Datenanalyse und Sustainability kümmern.“
- „Marketing? Benötigen wir jetzt wohl auch noch einen Vertriebler oder Marketing Spezialisten in unserer Instandhaltung?“
- „Zahlen/Daten/Fakten müssen denen doch ausreichen!“
- **„Das Reden und Präsentieren sollen die anderen für uns machen!“**

## Agenda

- 1 Schaeffler & Maintenance Schaeffler in Zahlen
- 2 Herausforderungen & Kommunikation
- 3 **Der Maintenance-Marketing-Prozess**
- 4 Beispiele für Marketing in der Instandhaltung
- 5 Ausblick & Empfehlung

## Wie? Vorgehensweise und Wirkung der innerbetrieblichen Marketingmaßnahmen

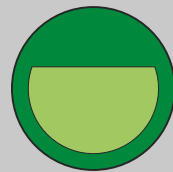
### Was und welche Zielgruppe/n?



#### Gezieltes Marketing

Vermarktung der innerbetrieblichen „**Marke**“ Maintenance  
Zielgruppen: Alle Personen des Unternehmens (Mitarbeiter, Leitung, **Top Management**, ...)

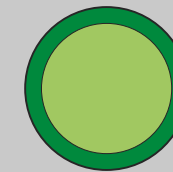
### Marketing-Ziel?



#### Dauerhafte Vermarktung

Bewusste und unbewusste **Wahrnehmung** der „Marke“ Maintenance  
Anwendung des Mere-Exposure-Effekts: Maintenance & **Wertschöpfung**

### Wie und wie lange?



#### Psychologische Wirkung

Beeinflussung des Stellenwerts von Maintenance mithilfe von **Markenbotschafter**  
Von „inputorientierten Kostensicht“ zum „output-orientierten **Wertschöpfungsbeitrag**“

## Optimierung außerfachlicher Kompetenzen

Rethorik, Gestik, Mimik,  
Kleidung, Anwesenheit,  
Medien wie Intranet,...

VVs, KVP, Optimierungen,  
Innovationen, Vision, Mission,  
Strategie, Roadmap,...

Flexibilität, Netzwerk,  
Kompetenz,...

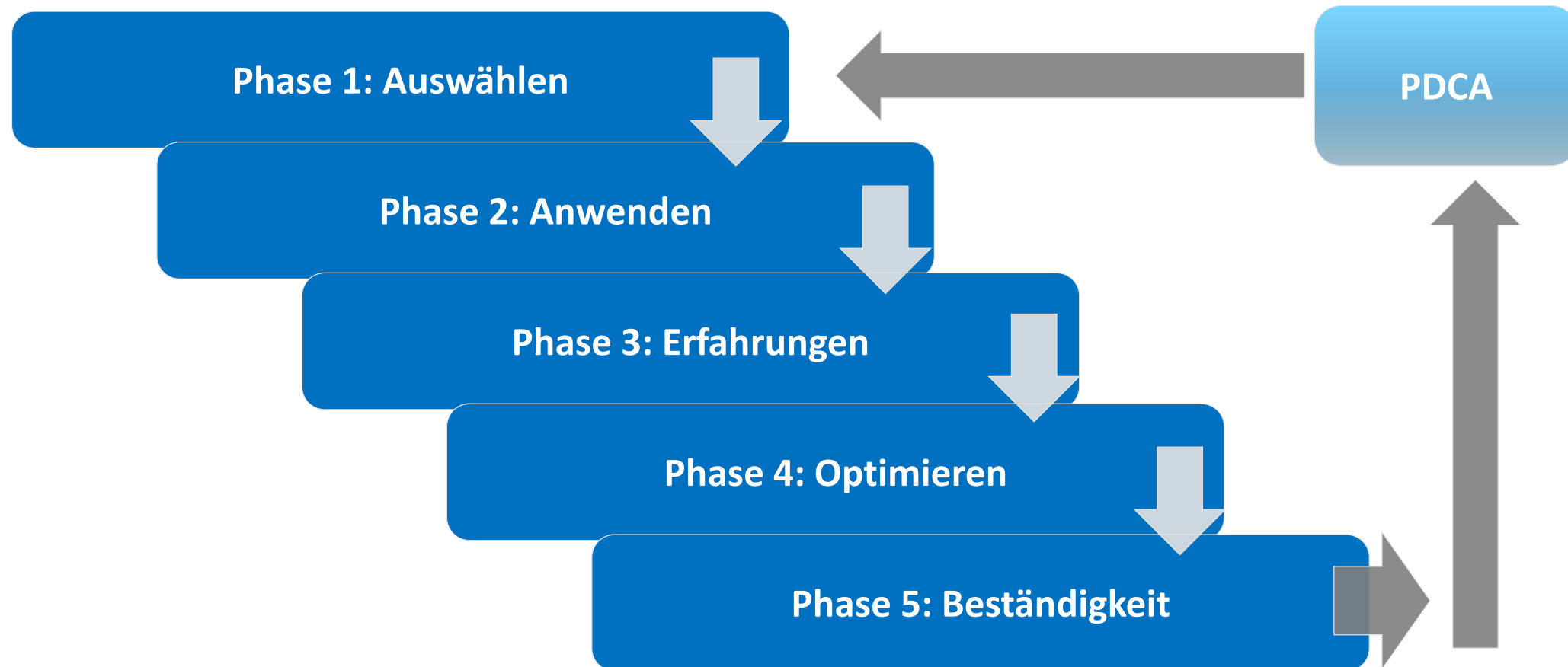
KPIs, PPTs, Visualisierung,  
Animation, Logo,  
Vereinfachen,...

Ratios, Benefits, Gewinn-  
Verlust, Make or Buy, Forecast,  
Benchmark,  
Vorausschauend,...

Gestalterrolle,  
Verhandlungsgeschick,  
Strategie & Taktik,  
Professionalität,  
Begeisterung, Nutzung von  
Trends, Show,...

Anwendung in “Kaffee-Ecke” oder “Bühne/Wohnzimmer”  
(4-Augen versus >4-Augen)

## Einführungsphasen & PDCA



## Agenda

- 1 Schaeffler & Maintenance Schaeffler in Zahlen
- 2 Herausforderungen & Kommunikation
- 3 Der Maintenance-Marketing-Prozess
- 4 **Beispiele für Marketing in der Instandhaltung**
- 5 Ausblick & Empfehlung

## Kommunikation mit Kunden

1. Begrüßen des Kunden (erster Eindruck)
2. Sich selbst vorstellen beim Kunden (Wer?)
3. Informieren des Kunden über das Problem (Was?)
4. Informieren des Kunden über die mögliche Lösung (Wie?)
5. Informieren des Kunden über die ungefähre Dauer des Services (Wie lange?)
6. Durchführen des Services (optional Kundengespräch führen)
7. Informieren des Kunden über die tatsächliche Lösung (verständliche Sprache anwenden)
8. Sauberes Hinterlassen des Arbeitsplatzes (Werkzeug, Ersatzteile, etc. verstauen, keine Hinterlassenschaften)
9. Nachfragen und Vergewissern zu weiteren Problemen (Fürsorge gegenüber dem Kunden offenbaren)
10. Verabschiedung des Kunden (letzter Eindruck)
11. Permanentes Aufzeigen von Freundlichkeit und Empathie sowie Bewahren von Geduld (Auswirkung auf das Image)

Steigerung des innerbetrieblichen Stellenwerts von Maintenance durch Anwendung von Marketingmaßnahmen

Bezeichnung „Instandhaltung“ → „Maintenance“

Assoziation:  
Instandhaltung



Modernisierung der  
Bezeichnung  
„Instandhaltung“  
(In-Stand-halten ???)

Assoziation:  
(Smart)  
Maintenance



## Online-Marketing und deren Einsatzfelder



Email-Signatur / Abwesenheits-Assistent / Mailbox

## Offline-Marketing und deren Einsatzfelder



## Weitere Beispielbilder



### Anbringen eines Maintenance-Logo an:

- Instandhaltungsausrüstung wie z.B. Smartphones, PCs, Werkzeugwagen oder Fahrzeuge
- Arbeitskleidung wie z.B. Hosen, Shirts, Pullover, Jacken, Helme, Westen oder Sicherheitskleidung
- Banner für Bürobereich, Werkstatt oder Bauzaunbanner,
- Equipment-bzw. Asset-Label der Maschine/Anlage,

## Agenda

- 1 Schaeffler & Maintenance Schaeffler in Zahlen
- 2 Herausforderungen & Kommunikation
- 3 Der Maintenance-Marketing-Prozess
- 4 Beispiele für Marketing in der Instandhaltung
- 5 **Ausblick & Empfehlung**

## Ausblick & Empfehlung



**Ziel:**  
TOP-Management Ihrer Organisation erreichen.



**Mitarbeiter:**  
Alle Mitarbeiter werden benötigt als “Markenbotschafter Ihres Maintenance Teams”



**Vorgaben und Richtlinien:**  
Sind Leitplanken zur Orientierung und Herausforderung, die es zu meistern gilt.  
Nicht nach den ersten Schritten einfach aufgeben,...sind keine unüberwindbare Hindernisse



**Zeit:**  
Entfaltung des Potenzials beansprucht Zeit und Geduld.  
Abwägen „was will ich, was kann ich, welche Ressourcen & Fachkompetenz sind verfügbar



**Step by Step:**  
Nicht alle Methoden zeitgleich anwenden. Zeitnah, mutig und selbstbewusst den ersten Schritt in Richtung Marketing gehen. PDCA zur Erfolgskontrolle nutzen.



# Literature

## “Marketing in Maintenance”

### Sorry, not yet available

# Thank you



## Steigerung des innerbetrieblichen Stellenwerts von Maintenance durch Anwendung von Marketingmaßnahmen