

E-Mail

Telefon

Anschrift

Name

- JA! Ich möchte mehr über das Trainingskonzept „Senior-Servicetechniker für Systeme und Prozesse (IHK)“ wissen.

Ihre IHK:

Zielgruppe

Der Zertifikatslehrgang „Senior-Servicetechniker für Systeme und Prozesse (IHK)“ qualifiziert erfahrene Facharbeiter, Meister und Servicetechniker, die gezielt im Bereich des Prozess- und Servicemanagements eingesetzt werden sollen, für neue Herausforderungen.

Ziel der Weiterbildung

Servicetechniker analysieren beim Kunden vor Ort die Anforderungen, sie erarbeiten Problemlösungen, installieren Geräte, Maschinen und Anlagen und nehmen diese in Betrieb.

Der Service zählt im Maschinen- und Anlagenbau zu den Kernkompetenzen und ist ein wesentlicher Wertschöpfungsfaktor, der in seiner Bedeutung zunimmt. Die Digitalisierung im Rahmen von Industrie 4.0 stellt Servicetechniker zunehmend vor neue Herausforderungen: Die vertikale und horizontale Vernetzung von Maschinen und Anlagen eröffnet Möglichkeiten zur Weiterentwicklung von Serviceprozessen und -angeboten.

Der Zertifikatslehrgang qualifiziert Servicetechniker gezielt für neue Anforderungen des Prozess- und Servicemanagements.

Das IHK-Trainingskonzept wurde entwickelt unter der Federführung des IHK-Bildungshauses der IHK Region Stuttgart, Remshalden-Grünbach, in Zusammenarbeit mit DIHK-Bildungs-GmbH, Bonn, ERSA GmbH, Wertheim, KAESER KOMPRESSOREN SE, Coburg, KHS GmbH, Dortmund, Messer Cutting Systems GmbH, Groß-Umstadt, PME – Projektmanagement & Education Stefan Wilke, Münster, VDMA, Abt. Bildung, Frankfurt am Main



Trainingskonzept

Senior-Servicetechniker für Systeme und Prozesse (IHK)

Innovativer Service im Maschinen- und Anlagenbau

IHK

Der Nutzen des Trainings

... für das Unternehmen

- Systematische und gezielte Heranführung von professionellen Servicespezialisten
- Flexible Fachkräfte für innovative Servicekonzepte und komplexe technisch-organisatorische Herausforderungen
- Schnelle Reaktionszeiten bei hoher Servicequalität
- Moderner, an den Prozessen des Kunden ausgerichteter Service
- Vorsprung durch Qualifikation im Vorfeld von Industrie 4.0

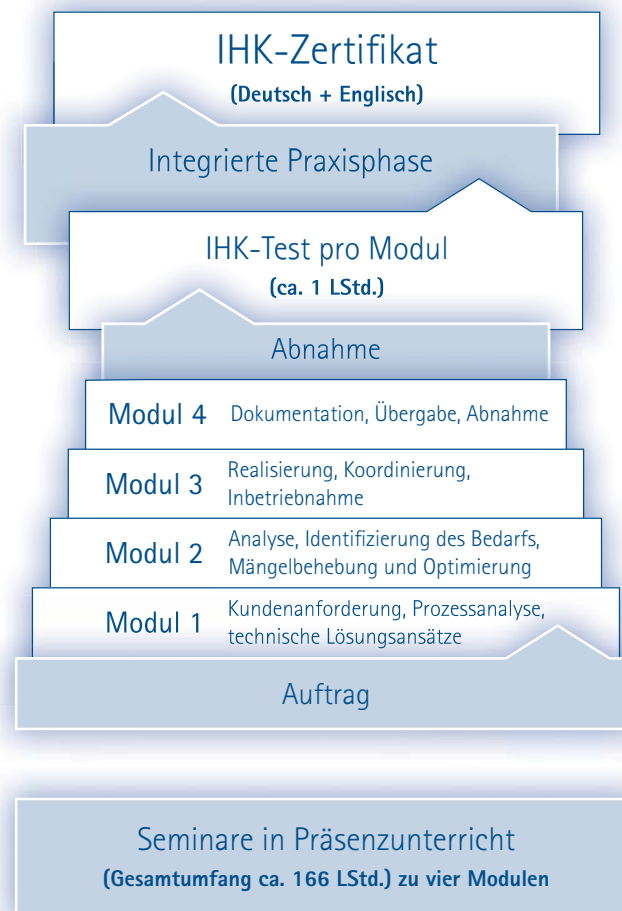
... für den Teilnehmer

- Global denken, vernetzt handeln, kundenorientiert agieren
- Innovatives Prozess-, Projekt- und Serviceprojektmanagement beherrschen
- Praktische Umsetzungsstrategien erlernen
- Methodenkompetenz: der direkte Weg zur Lösung
- Neue berufliche Perspektiven mit bundeseinheitlichem Zertifikat in zukunftsträchtigem Tätigkeitsfeld

Das Trainingskonzept

Senior-Servicetechniker für Systeme und Prozesse (IHK)

Der IHK-Zertifikatslehrgang besteht aus vier aufeinander aufbauenden Modulen mit insgesamt 170 Lehrgangsstunden (LStd.) inkl. IHK-Test. Eine Lehrgangsstunde dauert 45 Minuten.



Die Seminarmodule

Modul 1 (46 LStd.)

Kundenanforderung, Prozessanalyse, technische Lösungsansätze

- Die Kundenanforderungen und das Unternehmensleitbild
- Projektzielsetzungen/Machbarkeitsprüfungen
- Prozessmanagement im Service
- Charakteristika von Innovationen in technologischen Prozessen

Modul 2 (38 LStd.)

Analyse, Identifizierung des Bedarfs, Mängelbehebung und Optimierung

- Methodenkompetenz: von der Fehleranalyse und -behebung bis zur Optimierung
- Kennzahlensysteme
- Risikobewertung/-management
- Lösungskonzepte und Strategieentwicklung
- Optimierung der Dienstleistung

Modul 3 (46 LStd.)

Realisierung, Koordinierung, Inbetriebnahme

- Baustellenmanagement
- Reklamation und Krisenmanagement
- Projektorganisation, -controlling und -kommunikation
- Methoden der Qualifizierung und Unterweisung

Modul 4 (36 LStd.)

Dokumentation, Übergabe, Abnahme

- Technische Kommunikation und Dokumentation
- Claim Management
- Projektbewertung/Lessons Learned/ Wissensmanagement
- Von der Kundenbindung zur Strategie der Kundenloyalität und -gewinnung

Integrierte Praxisphase

- Umsetzung der Inhalte im praktischen Serviceeinsatz