



UdZ

2/2009

Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

/ Dienstleistungsmanagement



www.fir.rwth-aachen.de

Inhaltsverzeichnis

Schwerpunkt: Dienstleistungsmanagement



Projekte und Berichte

Dienstleistungsmanagement am FIR – Mit Dienstleistungen Erfolg sichern	4
"Service is King!" – Mit professionellem Dienstleistungsmanagement aus der Krise Unsere Beratungsangebot für Ihr Unternehmen	6
Frischer Wind im Service und After-Sales der Windkraftindustrie Industry-Roundtable "Service for Renewable Energies" (Senergy) gegründet	10
eCI@ass Das FIR engagiert sich bei eCI@ss im Bereich Logistik und Instandhaltung	12
MSCO: Maintenance-Supply-Chain-Optimisation Integriertes Auftragsmanagement für die Ersatzteillogistik mittels IT-Plattform	13
Wertorientierte Instandhaltung mit TPM Mithilfe des Total-Productive-Managements (TPM) können Sie Ihre betriebliche Instandhaltung wertorientiert gestalten	15
StarLog: Lager- und Transportlogistik Standardisierte Leistungsdefinition und -bewertung in der Angebotsphase	19
INESS: Pushing the standardisation of interlocking systems throughout Europe INtegrated European Signalling System	22
r2b – robot to business: Intelligente Landwirtschaft durch konfigurierte Leistungssysteme	23
Ein Ass im Ärmel: Effizientes Handling von Remote-Service-basierten Leistungssystem im Werkzeugbau	29
25 Jahre IT-Einsatz in der Instandhaltungsplanung und -steuerung	33
Professionalisierung der Dienstleistungsnormung Entwicklung eines Konzepts zur organisatorischen Implementierung einer Koordinierungsstelle im DIN	36
Standard:IS – Durch Standardisierung die Exportfähigkeit unternehmensbezogener Dienstleistungen steigern Entwicklung eines Wartungskalkulationsprogramms ermöglicht Standardisierung der Dienstleistungserbringung und Optimierung des internationalen Servicegeschäfts	41

ShipExcellence: Benchmarking und Betriebsvergleich in der Partikulierschifffahrt
Durch Benchmarking zum Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit deutscher Partikulierschiffahrtsunternehmen

HyProDesign: Zukunftskonzepte für Maschinen- und Anlagenbauer
Gestaltung und Management komplexer Leistungssysteme

StreetScooter
Mit neuen Dienstleistungs- und Geschäftsmodellen für Elektroautos in die Zukunft

NeuProPlus: Intelligente Schieneninfrastruktur durch innovative Produktionssteuerungssysteme
Neue Wege für die Erschließung von Wirtschaftlichkeitspotenzialen bei der Durchführung von Eisenbahninfrastrukturprojekten

Forschungskooperationen
Innovationen fördern, Wettbewerbsfähigkeit sichern

Prozess zur kundennutzenorientierten Preisfindung für industrielle Dienstleistungen
Ein Bericht aus dem Experten-Arbeitskreis Service-Pricing am FIR



Leistungen für die Industrie: Assess und Assist

Weltklasse in Produktion und Instandhaltung
Ergebnisse der weltweiten Studie in der kontinuierlichen Prozessindustrie von Mc Kinsey, FIR und WZL



Qualifikation und Weiterbildung, Veranstaltungen

Der neue FMEA-Analyser
Assist-Tool des FIR zur Einführung von Reliability-Centered-Maintenance (RCM)

12. Aachener Dienstleistungsforum am 02. und 03. September 2009
Mit Dienstleistungen die Weichen neu stellen – stabilisieren und Erfolg sichern

Erfolgreich mit Kundenlösungen in neuen Märkten
Ergebnisse der Dienstleistungsstudie "Fakten und Trends im Service – Ausgabe 2008" ...

Herausforderung des industriellen Dienstleistungsmanagements von morgen meistern
Mit dem "Chief-Service-Manager" in sechs Tagen zum anerkannten Hochschulzertifikat

Automotive Conference 2009 ein voller Erfolg
Experten veranschaulichten Wege aus der Krise

Heimkehr aus dem Morgenland
FIR-Team "Crazymove" beendet die Allgäu-Orient-Rallye



FIR Solution Group
Kompetenznetzwerk aus Forschung und Praxis



Studien, Standards und Publikationen

Literatur aus dem FIR	81
Impressum	83
Veranstaltungskalender	84



12. Aachener Dienstleistungsforum am 02. und 03. September 2009

Mit Dienstleistungen die Weichen neu stellen – stabilisieren und Erfolg sichern

Vom 02. bis 03. September 2009 veranstaltet das Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) e. V. an der RWTH Aachen in Kooperation mit dem Kundendienst-Verband Deutschland (KVD), dem Fraunhofer-Institut für Produktionstechnologie (IPT) und dem Werkzeugmaschinenlabor (WZL) der RWTH Aachen das 12. Aachener Dienstleistungsforum als Kombination aus Fachtagung, Fachmesse und Workshop. Unter dem Motto „Mit Dienstleistungen die Weichen neu stellen – stabilisieren und Erfolg sichern“ treffen sich hier Dienstleistungsexperten aller Branchen, um ihre Lösungen für Erfolge auch in wirtschaftlich herausfordernden Zeiten zu präsentieren und zu diskutieren.

Dienstleistungen als Umsatz- und Gewinn-träger in der produzierenden Industrie

Mit einem einzigartigen und schwer imitierbaren Angebot aus aufeinander abgestimmten Leistungen sind Unternehmen in der Lage, sich entscheidend vom Wettbewerb zu differenzieren und wesentliche Gewinnbeiträge zu erwirtschaften. In wirtschaftlich schwierigen Zeiten mit stark rückläufigen Auftragsseingängen im Produktgeschäft können Dienstleistungen zusätzlichen Nutzen für den Kunden generieren und das eigene Geschäft stabilisieren: Dienstleistungen können Konjunkturschwankungen ausgleichen, neue Geschäftsfelder erschließen und so den Erfolg sichern.

Wettbewerbsvorteile und Lösungsansätze mithilfe von Dienstleistungen

Renommierte Referenten ausführenden Unternehmen berichten im Rahmen des Dienstleistungsforums über den Einsatz von Dienstleistungen zur Erreichung von Wettbewerbsvorteilen und präsentieren ihre Lösungsansätze zu folgenden Fragestellungen: Wie verteidigen Unternehmen den eigenen Markt mit Hilfe von Dienstleistungen gegenüber Wettbewerbern? Welche Dienstleistungen sind in wirtschaftlich schwierigen Zeiten von besonderer Bedeutung? Wie tragen Dienstleistungen dazu bei, kurzfristig die Liquidität und langfristig die Profitabilität eines Unternehmens zu sichern?

Fachmesse SERVICE LIVE und Workshop

Mit einem innovativen Messekonzept schlägt unsere Fachmesse SERVICE LIVE in diesem Jahr neue Wege ein. Erfolgreiche Unternehmen und Institute aus den Bereichen Mobile Technologien, Wissensdatenbanken, CRM, Dispositionssysteme, ERP, IT-Lösungen, Logistik sowie weiterer Branchen sind hier vertreten und gewähren einen tiefen Einblick in die aktuelle Servicelandschaft. Die Aussteller unserer Fachmesse und der interaktive Workshop bieten den Teilnehmern die Möglichkeit, auf individuelle Fragestellungen einzugehen.

Transferveranstaltung und Austauschplattform

Als Transferveranstaltung zwischen Unternehmenspraxis und Forschung wenden wir uns im Rahmen des 12. Dienstleistungsforums an Führungskräfte und Experten, die sich mit der Gestaltung und dem Management von Dienstleistungen in der produzierenden Industrie beschäftigen. Das Aachener Dienstleistungsforum hat sich deutschlandweit zu einer der bedeutendsten Veranstaltungen im Bereich der industriellen Dienstleistungen und zu einer idealen Austauschplattform für Unternehmen jeder Größe entwickelt. Informationen zu der Veranstaltung und dem Veranstaltungsort sowie Anmeldeformulare für Besucher, Aussteller und Sponsoren finden Interessenten online unter www.dienstleistungsforum.de.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch. ■



12. AACHENER
DIENSTLEISTUNGS
FORUM
02. – 03.09.2009



Dipl.-Kfm. Peter Thomassen
Fachgruppe Service Engineering
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-204
E-Mail: Peter.Thomassen@fir.rwth-aachen.de

Thomas Hirsch M.A.
Business Development Group
Community Management
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-223
E-Mail.: Thomas.Hirsch@fir.rwth-aachen.de

Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung, 10. Jg., Heft 2/2009, ISSN 1439-2585

„UdZ – Unternehmen der Zukunft“ informiert mit Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen vierteljährlich über die wissenschaftlichen Aktivitäten des FIR

Herausgeber

Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. an der RWTH Aachen, Pontdriesch 14/16, D-52062 Aachen
Tel.: +49 241 47705-0, Fax: +49 241 47705-199

E-Mail: info@fir.rwth-aachen.de

Web: www.fir.rwth-aachen.de

Bankverbindung: Sparkasse Aachen

BLZ 390 500 00, Konto-Nr. 000 300 1500

Direktor

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Günther Schuh

Geschäftsführer

Dr.-Ing. Volker Stich

Bereichsleiter

Dipl.-Wi.-Ing. Tobias Brosze

(Produktionsmanagement)

Astrid Giernalczyk M.A., M. Sc.

(Kommunikationsmanagement)

Dr.-Ing. Gerhard Gudergan

(Dienstleistungsmanagement)

Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing

(Informationsmanagement)

Redaktion

Simone Suchan M.A., FIR, Tel.: +49 241 47705-156

Design, Bildbearbeitung, Satz und Layout

Julia Quack, Studentische Mitarbeiterin

Verantwortlich

Astrid Giernalczyk M.A., M. Sc.

Bereichsleiterin Kommunikationsmanagement

Tel.: +49 241 47705-513

E-Mail: Astrid.Giernalczyk@fir.rwth-aachen.de

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben, FIR-Archiv

Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 6 vom 01.01.2008

Druck

Kuper-Druck GmbH, Eduard-Mörke-Straße 36,

D-52249 Eschweiler

Copyright

Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Weitere Literatur im Web

www.fir.rwth-aachen.de/service