Enterprise Of The Future

# UdZ

Unternehmen der Zukunft

FIR+IAW-Zeitschrift für Organisation und Arbeit in Produktion und Dienstleistung

1 | März 2004

## Schwerpunkt: Service

Perspektiven im Service: Befragung 2003 Seite 3
Dienstleistungsnetzwerke für KMU: ServNet Seite 6
Servicebenchmarking in der Praxis Seite 9
Service in der Kunststoffverarbeitung Seite 11
Service-Managementsysteme in KMU Seite 14
Vorsprung durch Agrardienstleistungen Seite 16
Lebenszyklusspezifische Ersatzteilversorgung Seite 21
Wissensmanagement im Anlagenbau Seite 24

# Inhalt

## UdZ-Schwerpunkt: Service

**Expertenbefragung Servicemanagement 2003: Erfolgsfaktoren** ..... 3

**Dienstleistungsnetzwerke für KMU erfolgreich gestalten: ServNET** ..... 6

**Servicebenchmarking: Praxis** ..... 9

**Verbesserung des Service in der Kunststoff verarbeitenden Industrie** ..... 11

**Service-Management-systeme in KMU** ..... 14

## UdZ-Report

**Vorsprung für die Agrarwirtschaft** ..... 16

**Innovation im Technischen Kundendienst: InTeK** ..... 19

**E-Business: Praxisnahe Unterstützung für KMU** .... 20

**Lebenszyklusspezifische Ersatzteilversorgung** ..... 21

**„Plug & Do"-Business: Kick-Off OpenFactory** ..... 23

**Wissensmanagement im Anlagenbau: Potenziale** ... 24

## UdZ-Rubriken

**Impressum** ..... 8
**Personalia** ..... 19
**In eigener Sache** ..... 26
**Literatur aus FIR+IAW** ..... 27
**Veranstaltungskalender** ... 28

## UdZ-Beilage

„Management Circle Jahreskonferenz": Konferenz „Servicemanagement und Controlling", 14./15. Juni 2004, und Seminar „Outsourcing von Service-Leistungen", 16. Juni 2004, Frankfurt/Main

# Impressum

„UdZ – Unternehmen der Zukunft" informiert mit Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen regelmäßig über die wissenschaftlichen Aktivitäten des Institutsverbundes von FIR+IAW

### Herausgeber
Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. (FIR) an der RWTH Aachen, Pontdriesch 14/16, D-52062 Aachen,
Tel.: +49 2 41/4 77 05-1 20, FAX: +49 2 41/4 77 05-1 99,
E-Mail: postman@fir.rwth-aachen.de,
Web: www.fir.rwth-aachen.de,
im Verbund mit dem
Lehrstuhl und Institut für Arbeitswissenschaft (IAW) der RWTH Aachen, Bergdriesch 27, D-52062 Aachen,
Tel.: +49 2 41/80-9 94 40, FAX: +49 2 41/80-9 21 31,
E-Mail: postman@iaw.rwth-aachen.de,
Web: www.iaw.rwth-aachen.de

### Institutsdirektor
Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing. Holger Luczak

### Leitende Mitarbeiter
Geschäftsführer (FIR): Dr.-Ing. Volker Stich, Bereichsleiter (FIR): Dipl.-Ing. Dipl.-Kfm. Volker Liestmann (Dienstleistungsorganisation), Dipl.-Ing. Thorsten Lücke (Produktionsmanagement), Dipl.-Ing. Stefan Bleck (E-Business Engineering); Oberingenieure (IAW): Dipl.-Ing. Ludger Schmidt (Benutzerzentrierte Gestaltung von IuK-Systemen), Dipl.-Ing. Stephan Killich (Arbeitsorganisation); Forschungsgruppenleiter (IAW): Dipl.-Kffr. Iris Bruns (Human Ressource Management), Dipl.-Ing. Ludger Schmidt (Ergonomie und Mensch-Maschine-Systeme), Dr. phil. Dipl.-Ing. Martin Frenz (Fachdidaktik der Textil- und Bekleidungstechnik)

### Redaktion, Layout und Database Publishing
Olaf Konstantin Krueger, M.A.
FIR-Bereich E-Business Engineering
Tel.: +49 2 41/4 77 05-5 10
E-Mail: kg1@fir.rwth-aachen.de,
redaktion-udz@fir.rwth-aachen.de

### Bildnachweis
Soweit nicht anders angegeben: FIR+IAW-Archiv,
Titelbild: Olaf Konstantin Krueger, M.A.

### Erscheinungsweise
vierteljährlich

### Bankverbindung
Sparkasse Aachen, BLZ 390 500 00, Konto-Nr. 000 300 1500

### Anzeigenpreisliste
Es gilt Tarif Nr. 3 vom 1.3.2004

### Druck
Kuper-Druck GmbH, Eduard-Mörike-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.

ISSN 1439-2585 (PDF-Dokument 1.2)

### Weitere Literatur von FIR+IAW
Web: www.fir.rwth-aachen.de/service

# Servicebenchmarking in der Praxis

Konzeption und Web-basierte Umsetzung eines Kennzahlensystems für Dienstleistungen in der Baumaschinenindustrie

Für die Baumaschinenbranche ist eine solche Forderung in ihrer praktischen Umsetzung jedoch mit vielfältigen Hemmnissen und Problemen verbunden. Hierzu zählen beispielsweise standortbedingter Kostendruck, länderspezifische Maschinenanforderungen und Standards, Handelshemmnisse oder auch unterschiedliches Volumen der Absatzmärkte. Wie in Bild 1 skizziert, werden die Dienstleistungen der Baumaschinenindustrie zudem dezentral in einem Netzwerk aus Händlern, Niederlassungen und Standorten auf internationalen Märkten angeboten, was es zusätzlich erschwert, Leistungsverbesserungen im Bereich der Dienstleistungen zielgerichtet zu erzielen.

Generell muss daher Neuland betreten werden, hin zu einem kunden-nutzenorientierten Denken, das den Hersteller von Baumaschinen zum Problemlöser macht, unabhängig davon, wo und unter welchen Rahmenbedingungen der Kunde gerade vor einem Problem steht. Der Weg dorthin muss strategisch und operativ systematisch geplant und verfolgt werden – dies steht sicherlich außer Frage. Die Frage ist

stand von Kennzahlensystemen und Vergleichen für industrielle Dienstleistungen waren. Die einzelnen Kennzahlengruppen sind in Bild 2 dargestellt. So bilden beispielsweise die Verbesserung der Steuerung interner und externer Strukturen sowie die Bewertung der Leistungsfähigkeit des Dienstleistungsportfolios