



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	UdZ-Report	UdZ-Rubriken
Expertenbefragung Servicemanagement 2003: Erfolgsfaktoren 3	Vorsprung für die Agrarwirtschaft 16	Impressum 8
Dienstleistungsnetzwerke für KMU erfolgreich gestalten: ServNET 6	Innovation im Technischen Kundendienst: InTeK 19	Personalia 19
Servicebenchmarking: Praxis 9	E-Business: Praxisnahe Unterstützung für KMU 20	In eigener Sache 26
Verbesserung des Service in der Kunststoff verarbeitenden Industrie 11	Lebenszykluspezifische Ersatzteilversorgung 21	Literatur aus FIR+IAW 27
Service-Management-systeme in KMU 14	„Plug & Do“-Business: Kick-Off OpenFactory 23	Veranstaltungskalender ... 28
	Wissensmanagement im Anlagenbau: Potenziale ... 24	
		UdZ-Beilage
		„Management Circle Jahreskonferenz“: Konferenz „Service-management 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 Resource 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-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.

ISSN 1439-2585 (PDF-Dokument 1.2)

Weitere Literatur von FIR+IAW

Web: www.fir.rwth-aachen.de/service

Service gewinnt in mittelständischen Unternehmen verstärkt an Bedeutung. Neben der reinen Abwicklung von Serviceaufträgen übernehmen Serviceorganisationen zunehmend wichtige Funktionen für den Vertrieb und die Produktentwicklung. Mit dem wachsenden Aufgabenbereich nimmt auch die Bedeutung der Software zu, die die Serviceprozesse unterstützt. Es zeigt sich, dass im Mittelstand eine hohe Investitionsbereitschaft in die so genannte Service-Managementsysteme besteht. Wirkungsvolle Unterstützung zur Softwareauswahl bietet dabei der Aachener Marktspiegel „Servicemanagement 2004“.

Der Service gewinnt auch in mittelständischen Unternehmen zunehmend an Bedeutung. Traditionell steht beim Service die Betreuung der Produkte und Kunden im Vordergrund. Das heißt, im Rahmen des Service werden Reparaturdienstleistungen an einem Gerät, einer Maschine oder Anlage für einen Kunden erbracht. Im modernen Service drängen sich weitere wichtige Aufgaben in den Vordergrund. Es werden Serviceverträge mit dem Kunden abgeschlossen, die häufig eine Mindestverfügbarkeit garantieren sollen. Durch die traditionell hohe Kundenbindung übernimmt der Service teilweise Vertriebsaufgaben, denn neue Produkte lassen sich von

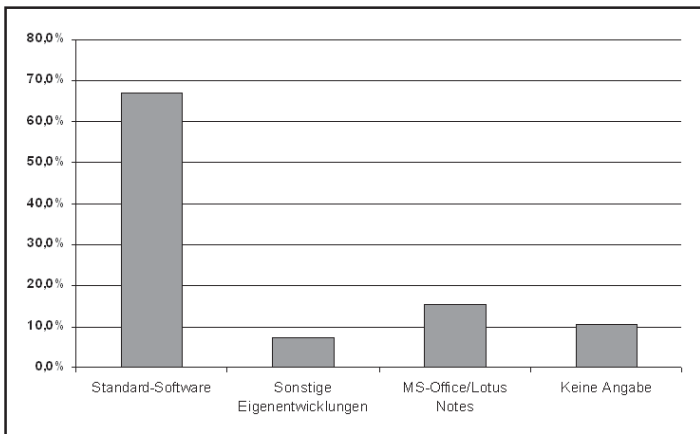


Bild 2

Anteil von Standardsoftware an den bereits installierten Softwarelösungen für den Service im Mittelstand (Quelle: „Softwareeinsatz im Mittelstand“, Trovarit AG, Aachen 2004)

- Softwarelösungen die – als Modul umfassender ERP-Systeme – die Servicefunktionalität abdecken.

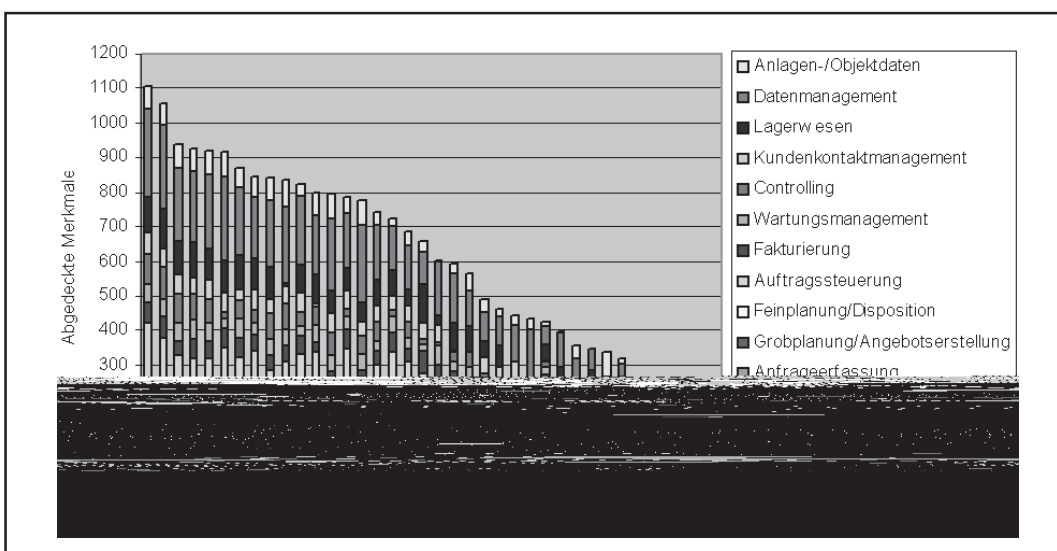
Systeme der ersten Kategorie verfügen neben einer umfassenden Auftragsplanungs- und -abwicklungsfunktionalität vielfach über integrierte CRM-Funktionalitäten. Systeme der zweiten Kategorie haben ihren Ursprung in der klassischen Instandhaltung und damit meist eine besondere Ausprägung im Bereich

Wartungsmanagement und Maschinendatenerfassung. Oft sind letztere Systeme besonders geeignet auch komplexere Anlagenstrukturen im System abzubilden. Systeme der dritten Kategorie bieten den Vorteil der Integration in das übergeordnete ERP-System, vorausgesetzt, dieses wird auch im Unternehmen eingesetzt. Für welche Lösung sich ein Unternehmen letztlich entscheidet, hängt natürlich beträchtlich von den individuellen Anforderungen ab. So sollte der Softwaremarkt systema-

tisch auf Basis der eigens definierten SOLL-Anforderungen der Serviceorganisation eingegrenzt werden. Eine sehr effektive Unterstützung bei der Eingrenzung des Softwaremarktes bietet der „Marktspiegel Business Software – Service-management“, der von der Trovarit AG gemeinsam mit dem FIR in derzeit neu aufgelegt wird. Mithilfe detaillierter Funktionsprofile (insgesamt circa 1750 Merkmale) auf Basis des „Aachener Modells für Servicemanagement“ werden circa vierzig am Markt für den Service verfügbare Softwarelösungen gegenübergestellt. Ein wesentlicher Bestandteil des Marktspiegels ist die Darstellung der funktionalen Schwerpunkte der Softwarelösungen. Bild 3 zeigt anhand ausgewählter Bereiche die Vielfalt der funktionalen Schwerpunkte der erfassten Servicemanagement-Software. Dabei enthält der Marktspiegel neben funktionalen Graphiken der einzelnen Softwarelösungen detaillierte Informationen zu den jeweiligen Anbietern. Jene werden außerdem in Übersichtstabellen gegenübergestellt. Abgerundet wird der Marktspiegel durch inhaltliche Beiträge über den Softwaremarkt und über Vorgehensweisen zur professionellen Softwareauswahl.

Bild 3

Schwerpunkte der im Marktspiegel erfassten Softwarelösungen für den Service im Mittelstand, Abdeckung des Aachener Servicemodells anhand ausgewählter Bereiche



Marktspiegel „Business Software – Service-Management 2004“:

- ca. 40 Systeme, Anbieter und deren Referenzen
- Marktanalyse anhand detaillierter Leistungsprofile (Brancheneignung, Auftrags- erfassung, -planung, -steuerung, Fakturierung sowie Service Controlling)
- inkl. Online-Checkliste zur Anforderungsdefinition und Marktrecherche mit dem IT-Matchmaker
- Neu: Service Management Systemüberblick mit Übersichtstabellen

Bestellung:
[www.it-matchmaker.com/
literatur.html](http://www.it-matchmaker.com/literatur.html)

