



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

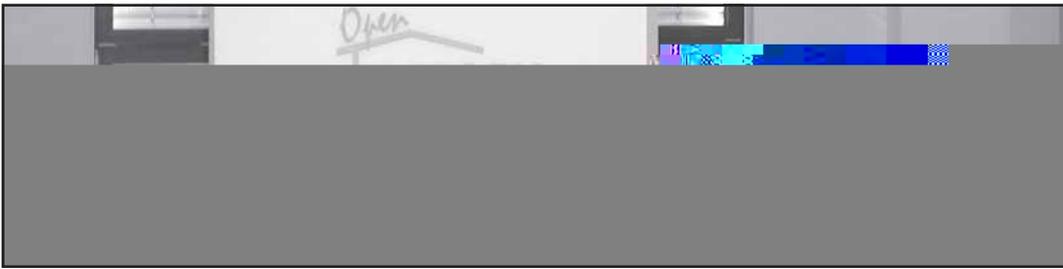
Copyright

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



Wojtek Duranczyk

Starteten zuversichtlich: Projektpartner der Initiative OpenFactory, Kick-Off-Veranstaltung vom 7. April 2004

Auftakt zum „Plug & Do-Business“

Überbetriebliche Koordination in Produktionsnetzwerken des Maschinen- und Anlagenbaus

Das Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) und das Laboratorium für Werkzeugmaschinen und Betriebslehre (WZL) starteten am 7. April 2004 zusammen mit einem Konsortium aus zehn Industrie-, IT- und Dienstleistungsunternehmen die OpenFactory-Initiative. Ziel dieser Initiative ist die Entwicklung und Etablierung eines Quasi-Standards für die überbetriebliche Auftragsabwicklung im Maschinen- und Anlagenbau.

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor des deutschen Maschinen- und Anlagenbaus ist die vielschichtige Zusammenarbeit kleiner und mittelständischer Unternehmen (KMU) bei der Entwicklung und Produktion komplexer, qualitativ hochwertiger Produkte. Im Laufe der Zeit haben sich zwischen vielen Unternehmen langfristige Geschäftsbeziehungen entwickelt, die eine hervorragende Basis für die Zusammenarbeit in dynamischen Wertschöpfungsnetzwerken bilden. Dabei ist die Fähigkeit zur kooperativen Zusammenarbeit gleichzeitig eine wesentliche Stärke der Unternehmen am Standort Deutschland, die es durch die Bereitstellung branchenbezogener Prozess- und Datenstandards sowie adäquater IT-technischer Hilfsmittel weiter zu fördern gilt.

Mit ihrer monolithischen Grundkonzeption können herkömmliche ERP-Systeme den dynamischen Anforderungen der überbetrieblichen Zusammenarbeit kaum noch gerecht werden. Die vielfach propagierte Ergänzung lokaler ERP-Systeme um Funktionen des Supply Chain Managements (SCM) brachte in Form proprietärer Lösungen meist nur

Großunternehmen den ersehnten Mehrwert. Gleichzeitig wurde damit aber eine zweite, überbetriebliche Planungsinstanz etabliert, deren Zusammenspiel mit den unterschiedlichsten lokalen Planungssystemen nur unzureichend gelöst ist. Ergebnis dieser historisch bedingten und künstlich getrennten Entwicklung von ERP- und SCM-Systemen war zudem eine Vielzahl redundanter



Funktions- und Datenstrukturen in beiden Systemwelten. Diese Form der IT-technischen Unterstützung interorganisatorischer Prozesse bindet jedoch in erheblichem Maße personelle und finanzielle Ressourcen, z. B. für die mehrfache Durchführung von Planungs- und Steuerungsaktivitäten, die redundante Datenpflege und natürlich die Anschaffungskosten für zwei Systeme. Sym-

ptomatisch für die fehlende Integration dieser Systemwelten in der Praxis ist, dass Telefon und Fax nach wie vor die wichtigsten Kommunikationsmittel zwischen Lieferanten und Produzenten bilden.

Dieser Problemlage begegnet OpenFactory mit dem Ziel, ein Koordinationsinstrument zur informationstechnischen Umsetzung verschiedener Szenarien der Auftragsabwicklung im Netzwerk (z. B. Projektfertigung, verlängerte Werkbank, Einkaufspool oder Auktion) zu schaffen. OpenFactory folgt der Vision, eine integrierte überbetriebliche Zusammenarbeit wie aus der „Steckdose“ durch die Etablierung eines Quasi-Standards für die überbetriebliche Auftragsabwicklung im Maschinen- und Anlagenbau zu ermöglichen und gleichzeitig eine deutliche Herabsetzung der Investitionshürde zur Partizipation von KMU an der überbetrieblichen Auftragsabwicklung zu erreichen.

Das interdisziplinäre Konsortium, das insbesondere die Etablierung des angestrebten Branchenstandards vorantreibt, hat sich die Verwirklichung der beschriebenen Zielsetzung für die kommenden drei Jahre vorgenommen. Flankiert werden die Projektpartner von weiteren themenbezogenen Arbeitskreisen. Das Forschungs- und Entwicklungsprojekt wird mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung innerhalb des Rahmenkonzepts „Forschung für die Produktion von morgen“ (Förderkennzeichen: 02PW3000) gefördert und vom Projektträger Produktion und Fertigungstechnologien (PFT), Forschungszentrum Karlsruhe betreut.



Dipl.-Ing. Torsten Lücke

Leiter des Bereichs Produktionsmanagement am FIR
Tel.: +49 2 41/4 77 05-4 02
E-Mail: lk@fir.rwth-aachen.de



Dipl.-Ing. Carsten Schmidt

Wissenschaftlicher Mitarbeiter am FIR im Bereich Produktionsmanagement
Tel.: +49 2 41/4 77 05-4 35
E-Mail: sc@fir.rwth-aachen.de



Dipl.-Ing. Martin Meyer

Wissenschaftlicher Mitarbeiter am FIR im Bereich Produktionsmanagement
Tel.: +49 2 41/4 77 05-4 31
E-Mail: me@fir.rwth-aachen.de