

UdZ 1/2010

Unternehmen der Zukunft
Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt
Produktionsmanagement

ISSN 1439-2585



fir an der
RWTHAACHEN
www.fir.rwth-aachen.de

Inhaltsverzeichnis

Projekte und Berichte

- 6 Produktionsmanagement im Unternehmen der Zukunft**
Effiziente Auftragsabwicklung in Produktions- und Logistiknetzwerken
- 10 RWTH Aachen Campus**
Forschen, lernen, entwickeln, leben – das FIR und seine Partner freuen sich auf die Arbeit auf dem Campus
- 12 Konnektivität und Standards im ERPInnovationLab**
Den Nutzen von Informationstransparenz in Logistiknetzwerken erleben
Seit November 2009 macht das FIR im ERPInnovationLab komplexe logistische Zusammenhänge in einer realen IT-Umgebung erlebbar und öffnet damit einen Weg zu effizienter Wertschöpfung in Produktions- und Logistiknetzwerken.
- 15 Integrative Produktionstechnik für Hochlohnländer**
Wissenschaftler der RWTH Aachen stärken den Wettbewerbsstandort Deutschland
- 17 Flexible Konfigurationslogistik für integrierte Produktionssysteme**
Kundenindividuelle Produkte zu Kosten der Massenproduktion durch eine komplexitätsoptimale Konfiguration des Produktionssystems
- 19 "High Resolution Supply Chain Management"**
Mit Informationstransparenz und Entscheidungsunterstützung zur wandlungsfähigen Produktion
- 22 IMS2020: FIR leads the way towards a desirable future**
Supporting Global Research for 2020 Manufacturing Vision (Artikel in englischer Sprache)
- 24 MSCO: "Maintenance Supply Chain Optimisation"**
Reduzierung der Durchlaufzeit in Lieferketten der Ersatzteilwirtschaft durch Plattformkooperation
- 27 InTime – Optimierung der Liefertermintreue bei mittelständischen Maschinen- und Anlagenbauern**
Ein Projekt im Rahmen des 7. EU-Forschungsrahmenprogramms
- 30 NetAssess**
Gestaltung und simulative Bewertung von Supply-Chains
- 34 Graduiertenkolleg Anlaufmanagement: Entscheidungsmodelle im Produktionsanlauf**
Verbesserung der Entscheidungsqualität im Produktionsanlauf



Foto: David Wilms, Aachen

- 36 HybridChain: Überwindung divergierender Zielsysteme in Unternehmensnetzwerken der Konsumgüterindustrie**
Entscheidungshilfe zur differenzierten Betrachtung unterschiedlicher Kundenanforderungen
- 39 SupplyTex: Erfolgreiches Supply-Management**
Entscheidungsunterstützung für kleine und mittlere Unternehmen der Textil- und Bekleidungsindustrie
- 40 CBS-Net: Cost-Benefit-Sharing in Netzwerken**
Aufwand und Nutzen der Umsetzung von SCM-Konzepten erkennen und verteilen
- 42 Standortstrategie NRW**
Benchmarking erfolgreicher Automobilwerke

Assess und Assist

- 44 FIR-Produkte: Passgenaue Lösungen für Ihr Unternehmen**
- 45 Prozessoptimierung**
Initialstart für wettbewerbsfähige Unternehmensprozesse
Das FIR hat eine branchenneutrale Methodik zur Prozessoptimierung entwickelt, die sich auf alle Bereiche eines Unternehmens anwenden lässt.
- 48 Mit dem FIR das "Farbspektrum" erweitert**
Reorganisation der Kundenauftragsabwicklung bei der Peter-Lacke GmbH
- 50 Mehrwert für den Kunden**
Potenzial-, Kunden- und Prozessanalysen zur Steigerung der Kundenorientierung bei einem Nachtexpress-Dienstleister
- 52 Auswahl und Einführung von betrieblichen IT-Systemen**
Anpassung der Auswahlmethodik an den Bedarf zur Einführungsunterstützung
Die systematische Vorgehensweise des FIR erleichtert Unternehmen die Auswahl des passenden IT-Systems. Das FIR begleitet Unternehmen nun auch bei der Einführung dieser Systeme, was erfolgreiche Projekte eindrucksvoll belegen.
- 55 ERP-Auswahl bei der ROEMHELD-Gruppe**
Konzernweite Integration und Standardisierung durch neues ERP-System
- 57 Harmonisierung und Internationalisierung der Prozesse und IT im Mittelstand**
ERP-Anbieter- und Systemauswahl bei einem mittelständischen Hersteller von Fahrzeugkomponenten



- 60** Mit einer modernen Standardsoftware Effizienz und Kostenvorteile realisieren
Auswahl eines Speditionsverwaltungssystems für den Logistikdienstleister Offergeld-Logistik
- 62** ERP-Audit
ERP-Systemeinsatz bewerten und optimieren
- 64** Erst die Arbeit, dann das Vergnügen: Mit konsistenten Daten schlanke Prozesse ermöglichen
Die Bedeutung harmonisierter Datenlandschaften für ein präzises Produktionsmanagement
- 68** Transparenz und Zeitgewinn
Prozesskosteneinsparungen bei der Otto Junker GmbH

- 69** Studie: Beschaffungslogistik im Maschinen- und Anlagenbau
Stand – Potenziale – Trends

Elektronischer Datenaustausch vereinfacht erheblich die Interaktion zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber. Diese Erkenntnis hat die myOpenFactory im Maschinen- und Anlagenbau angewendet und für viele Unternehmen Entwicklungspotenzial entdeckt.

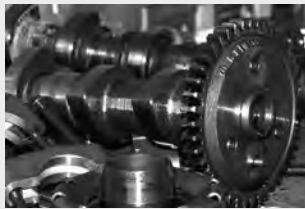


Foto: www.fotolia.de

- 71** Die Zukunft im Blick
Zukunftstrends und Optimierungsansätze im Logistik- und Supply-Chain-Management
- 76** Liquiditätserhöhung durch Bestandssenkung
Bestandsoptimierung mit dem FIR bei einem deutschen Premiumpakethersteller
- 78** Transparente Planungsprozesse im Fertigungsnetzwerk
Analyse der Projektplanungs- und -steuerungsprozesse bei der Uhde GmbH
- 80** Dynamisches Bestandsmanagement im Ersatzteilwesen
Inhouse-Training bei der WINERGY AG
- 81** Forecasting in der Materialwirtschaft
Auswahl von Prognoseverfahren bei MAN DIESEL SE
- 82** Bestandsmanagement und -optimierung
Liquidität freisetzen, Kosten senken

FIR-Solution-Group

- 87** FIR-Solution-Group –
Kompetenznetzwerk aus Forschung und Praxis
- 88** Shareholder-Relationship-Management
Die code4business Software GmbH stellt sich vor

Qualifikation und Weiterbildung, Veranstaltungen

- 90** Potenziale erkennen – Effizienz steigern – Liquidität sichern
17. Aachener ERP-Tage im Aachener Tivoli



Mitte Juni veranstaltet das FIR die 17. Aachener ERP-Tage. Die gesamte Fachwelt und interessierte Anwender sind herzlich eingeladen, sich bei dieser thematisch einmalig konzentrierten Gelegenheit untereinander und mit den Experten vom FIR auszutauschen.

- 92** EPC-/RFID-Business-Case-Workshop
Potenziale erkennen, Potenziale bewerten, Chancen ergreifen – In sechs Modulen zur richtigen Investitionsentscheidung
- 93** 13. Aachener Dienstleistungsforum
Dienstleistungsproduktivität steigern – Liquidität sichern und neue Leistungssysteme gestalten
- 94** Fünf Tage geballtes "Logistik-Know-how"
RWTH-Zertifikatkurs "Logistikmanagement" erfolgreich bei der Heidelberger Druckmaschinen AG durchgeführt
- 95** Executive MBA für Technologiemanager
Managementwissen für Ihren Erfolg
- 96** Workshop Bestandsmanagement
Bestandssenkungspotenziale identifizieren
- 97** Industrie-Workshop "Prozessmanagement"
Prozesse verstehen, effizient gestalten und umsetzen
- 98** "Services for Renewable Energies" (Senergy)
Rückblick auf ein erfolgreiches erstes Jahr für den Arbeitskreis im Bereich der erneuerbaren Energien
- 100** Future Dialogue: Business, science and politics in a changing world
Mitglieder des FIR besuchten das Diskussionsforum in Berlin
- 101** Ehre, wem Ehre gebührt
Walter Eversheim erhält den Ehrenring der Stadt Aachen

Studien, Standards und Publikationen

- 102** Literatur aus dem FIR
- 105** Kontakt- und Autorenverzeichnis
- 108** Veranstaltungskalender
- 2** Impressum

H. Wienholdt, M. Hübbers, M. Röttcher
Mehrwert für den Kunden

Potenzial-, Kunden- und Prozessanalysen zur Steigerung der Kundenorientierung bei einem Nachtexpress-Dienstleister

Ihr Kontakt am FIR
 Dipl. Wi.-Ing.
 Henrik Wienholdt

Ausgangssituation

TNT Innight, europäischer Marktführer im Segment Nachtexpress, bietet den Kunden ein leistungsstarkes, nationales wie internationales Nachtexpress-Netzwerk für die Zustellung zeitkritischer Ersatzteile sowie weitere kundenindividuelle Systemlösungen. Das Besondere: Die dringend benötigten Ersatzteile werden vor 8:00 Uhr, optional vor 7:00 Uhr oder 6:00 Uhr zugestellt. Damit stehen sie dem Empfänger bereits vor Arbeitsbeginn zur Verfügung. Die Kunden sparen damit wertvolle Zeit. Die Zustellung erfolgt in Deutschland über ein IT-gesteuertes, flächendeckendes Distributionsnetzwerk mit 23 Niederlassungen. Über dieses Netzwerk laufen pro Nacht etwa 110 000 Packstücke bzw. 55 000 Sendungen sämtlicher Formen und Größen von einfachen Päckchen bis zur Frontscheibe eines Pkw.

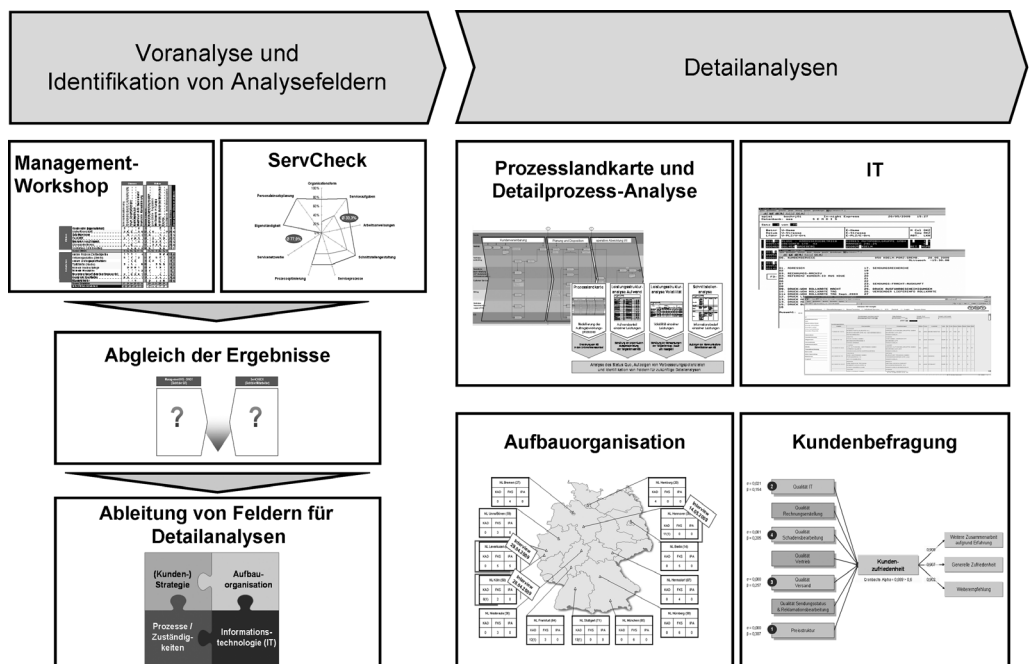
Ausgehend von der Strategie des Unternehmens wurden von TNT Innight diverse Maßnahmen zur Erschließung von Wettbewerbspotenzialen identifiziert. Einen Schwerpunkt bildete dabei die Analyse des Mehrwerts, den Innight aufgrund der Zustellung vor Arbeitsbeginn für den Kunden generiert sowie die anschließende Orientierung aller Unternehmensprozesse an den Kundenanforderungen. Im besonderen Fokus stand dabei der Kundenservice.

Vor diesem Hintergrund hat TNT Innight gemeinsam mit dem FIR die strategische Ausgangssituation, die Ist-Prozesse und -strukturen im Customer-Service sowie die externe Kundenwahrnehmung analysiert. Darauf aufbauend wurde ein Konzept zum weiteren Vorgehen bei der kundenorientierten Ausrichtung des Bereiches Customer-Service und schließlich des gesamten Unternehmens entwickelt.

Schwerpunkte im Projekt

Zur Unterstützung der kundenorientierten Ausrichtung des Customer-Services wurde in Abstimmung von TNT Innight und dem FIR eine Methodensammlung angewandt, die verschiedene interne sowie externe Perspektiven auf die Kundenorientierung des Nachtexpress-Dienstleisters beleuchtet. Zielsetzung war es, die strategischen Rahmenbedingungen seitens der Geschäftsführung zu erarbeiten und eine detaillierte Betrachtung des Status quo in den Abläufen des Customer-Services und in der kundenorientierten Ausrichtung des gesamten Unternehmens durchzuführen. Eine zentrale Rolle kam dabei der Identifikation des Mehrwertes aus Sicht des Kunden zu. Zur Erlangung dieser externen Perspektive wurde daher vom FIR im Auftrag der TNT Innight eine umfassende Kundenbefragung durchgeführt.

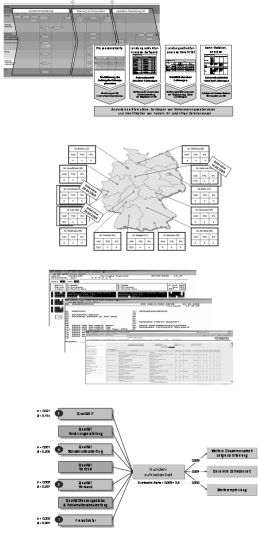
Bild 1
 Vorgehensweise im Projekt – Analysephase



**Schwachstellen-Analyse sowie
Ableitung und Priorisierung von Handlungsfeldern**

**Handlungsempfehlungen und
Umsetzungsplanung**

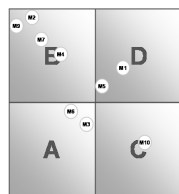
Schwachstellenanalyse



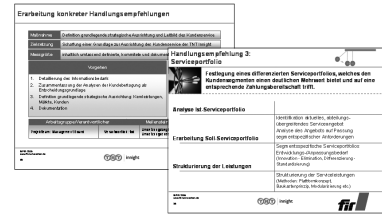
**Diskussion möglicher
Maßnahmen**



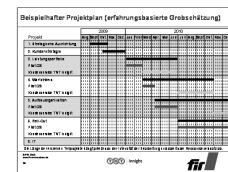
**Ableitung und Priorisierung
von Handlungsfeldern**



**Ableitung von
Handlungsempfehlungen**



Erarbeitung Projektplan



Die Projektziele im Einzelnen waren somit:

- Erarbeitung der strategischen Rahmenbedingungen zur Steigerung der kundenorientierten Ausrichtung des Customer-Services
- Detaillierte Analyse der Abläufe im Status quo (interne Perspektive) des Customer-Services
- Analyse der Kundenanforderungen an einen Customer-Service (externe Perspektive)
- Identifikation von Schwachstellen und Ableitung von Handlungsfeldern
- Erarbeitung und Diskussion von Handlungsempfehlungen sowie eines Umsetzungsplanes

aus Vertretern des FIR und der TNT Innight) so einen umfassenden Überblick über den Status quo der Kundenorientierung im Unternehmen. Weiterhin kamen bei der Analyse des Ist-Zustands in der internen Perspektive die Methoden der Prozessanalyse sowie des Lean Administration (z. B. Auftragsstrukturanalyse) in umfangreichen Mitarbeiterinterviews zum Einsatz.

Für die Analyse der externen Perspektive führte das FIR eine Online-Befragung der Kunden des Dienstleisters durch. Zur Auswertung dieser Befragung mit über 700 Teilnehmern wurden anschließend verschiedene statistische Methoden eingesetzt, um Rückschlüsse auf die wesentlichen Treiber für die Kundenzufriedenheit zu erlangen.

In abschließenden Workshops erarbeitete das Projektteam gemeinsam Handlungsempfehlungen, die die nächsten Schritte zur kundenorientierten Ausrichtung des Customer-Services und des gesamten Unternehmens aufzeigen. Diese wurden mit dem Management-Board des Unternehmens diskutiert und in ein Reorganisationskonzept überführt. Im Anschluss an das Projekt wird das Konzept nun schrittweise umgesetzt.

Bild 2
Vorgehensweise im Projekt –
Handlungsempfehlungen

Vorgehensweise und Ergebnisse

Zur Identifikation der Rahmenbedingungen wurde zum Projektstart ein Workshop mit der Geschäftsführung der TNT Innight durchgeführt. In einer umfangreichen SWOT-Analyse wurden dabei sowohl die Stärken des Unternehmens, als auch Trends und Chancen im Marktumfeld umfassend diskutiert. Aufbauend auf diesen Ergebnissen setzte das FIR dann das „Assess-Werkzeug“ ServCHECK ein. Dabei handelt es sich um ein Reifegradmodell zur Evaluierung von Servicegesellschaften. In zwei Tagen verschaffte sich das Projektteam (zusammengesetzt

Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung, 11. Jg., Heft 1/2010, 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, 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. 3001 500

Direktor

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

Geschäftsführer

Dr.-Ing. Volker Stich

Leiter Geschäftsbereich Forschung

Dr.-Ing. Gerhard Gudergan

Leiter Geschäftsbereich Industrie

Dr.-Ing. Carsten Schmidt

Bereichsleiter

Produktionsmanagement:
Dipl.-Wi.-Ing. Tobias Broszke
(inhaltlich verantwortlich für dieses Heft)
Dienstleistungsmanagement:
Dr.-Ing. Gerhard Gudergan
Informationsmanagement:
Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing
Kommunikationsmanagement:
Astrid Giernalczyk M.A., MSc.

Redaktionelle Verantwortung

Astrid Giernalczyk M.A., MSc., FIR

Redaktionelle Mitarbeit und Lektorat

Simone Suchan M.A., FIR

Gestalterische Verantwortung, Design und Layout

Birgit Kreitz, FIR

Bildbearbeitung und Satz

Birgit Kreitz, FIR
Julia Quack, FIR

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben: FIR-Archiv;
Fotos Titelseite: David Wilms, Aachen,
www.007-0815-styler.de

Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 6 vom 01.01.2008

Druck

Kuper-Druck GmbH
Eduard-Mörrike-Straße 36,
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 des FIR

www.fir.rwth-aachen.de/publikationen