



UdZ

2/2007

Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

/ Dienstleistungsmanagement

Foto: © 2007 Sartorius AG



www.fir.rwth-aachen.de

Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft
 FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation
 und Unternehmensentwicklung
 8. Jg., Heft 2/2007, 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 2 41 47705-0
 Fax: +49 2 41 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.-Ing. Gerhard Gudergan (Dienstleistungsmanagement)
 Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing (Informationsmanagement)
 Dipl.-Ing. Carsten Schmidt (Produktionsmanagement)

Redaktion, Satz und Database Publishing
 Olaf Konstantin Krueger, M.A. (Informationsmanagement)
 Tel.: +49 241 47705-510

E-Mail: OlafKonstantin.Krueger@fir.rwth-aachen.de,
redaktion-udz@fir.rwth-aachen.de

School of Communication, Information and New Media
 University of South Australia, Adelaide SA 5001 Australia
 Ph.: +61 8 8302 4656, E-mail: office@m-publishing.com

Design, Satz, Layout und Bildbearbeitung

Birgit Kreitz, FIR, Tel.: +49 241 47705-153

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben, FIR-Archiv

Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 4 vom 01.02.2007

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

Aktueller Überblick über den Markt für SMS- und IPS-Systeme

Neuaufgabe der Business Software Marktspiegel für Instandhaltung und Servicemanagement 2006/2007



Die Professionalisierung der Instandhaltung erfordert den Einsatz innovativer Instandhaltungsplanungs- und -steuerungssysteme (IPS-Systeme). Dabei stellen IPS-Systeme eine notwendige Ergänzung zu den klassischen Enterprise Resource Planning-Systemen (ERP-Systemen) dar, da diese Anwendungen spezifischer auf die Anforderungen der Instandhaltung ausgerichtet sind. In vergleichbarer Form wie IPS-Lösungen die interne Instandhaltung unterstützen, bieten Service Management Systeme (SMS) als Speziallösungen für Anbieter technischer Dienstleistungen Unterstützung bei der Abwicklung der Geschäftsprozesse sowie der Dienstleistungserbringung.

Marktspiegel schaffen Transparenz

Transparenz im Markt der Software-Lösungen für Service und Instandhaltung zu schaffen, ist das primäre Anliegen der nun bereits in der dritten Überarbeitung aufgelegten Marktspiegel zu den Themen Service- und Instandhaltungsmanagement. Transparenz auf der einen Seite für Anwender, die vor der Entscheidung stehen, sich für ein neues Softwaresystem zu



Unternehmenssoftware führt das Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. (FIR) an der RWTH Aachen gemeinsam mit der trovarit AG aus Aachen regelmäßig Analysen zum Marktangebot und Trends in diesem Segment durch. In der dritten

Auflage der „Marktspiegel Business Software – Service Management bzw. Instandhaltungsmanagement 2006/2007“ sind nun die aktuellen Studienergebnisse für die Bereiche Instandhaltung und Service veröffentlicht.



Bild 1
Marktspiegel
Service Management
und Instandhaltungs-
management 2006/2007

entscheiden und auf der anderen Seite Transparenz für Anbieter, die wissen möchten, wo ihre angebotene Softwarelösung relativ im Vergleich zu ihren Mitbewerbern steht und wohin sich der Markt in diesen Segmenten entwickeln wird. Aufgrund der zunehmenden Nachfrage nach

Die Marktspiegel bieten Interessenten aus Forschung und Praxis einen schnellen Überblick über den Markt für SMS- und IPS-Systeme sowie zu aktuellen Entwicklungen und Tendenzen in diesen Bereichen. Neben der Marktanalyse werden Hinweise und Empfehlungen zum Vorgehen bei der Aus-

Bild 2
Problembereiche bei der
Suche nach einem passen-
den Software-System



wahl einer neuen bzw. Erweiterung einer bestehenden Unternehmenssoftwarelösung gegeben, da Unternehmen, die ein solches System einführen wollen, häufig große Schwierigkeiten bei der Auswahl der für sie passenden Software haben. Des Weiteren zeigen die Ergebnisse einer IPS-Zufriedenheitsstudie des FIR und der trovarit AG aus dem Jahr 2005, dass Unternehmen, die sich nur wenig mit den in Bild 2 (Seite 63) dargestellten Problembereichen auseinandergesetzt haben, im Nachhinein mit dem ausgewählten Produkt häufig sehr unzufrieden waren.

Softwareauswahl in Form eines Projektes

Daher sollte die Auswahl einer neuen Software nicht „nebenbei“ sondern in Form eines Projektes erfolgen. Bewährt hat sich hierbei ein systematisiertes Vorgehen, bei dem die Anforderungen des Anwenderunternehmens genau analysiert und anhand der festgelegten Kriterien – wie beispielsweise im Aachener Aufgabenmodell für technische Dienstleistungen – den Systemen der einzelnen Anbieter gegenübergestellt werden. Neben den Kernaufgaben der Auftragsabwicklung müssen ebenso Querschnittsprozesse und die Verwaltung von Stammdaten Beachtung finden. Hierzu enthalten die Marktspiegel Vorschläge für ein systematisiertes Vorgehen zur Softwareauswahl, z. B. nach dem Aachener IPS-Modell, das eine systematische und anbieterneutrale Auswahl eines IT-Systems ermöglicht. Unterstützt wird das Aachener IPS-Modell durch den IT-Matchmaker der trovarit AG, eine webbasierte Plattform, der die acht elementaren Projektschritte einer Unternehmenssoftware-Auswahl abbildet und unterstützt (Bild 3). Diese Vorgehensweise zielt auf eine ausgewogene Balance zwischen Breite und Tiefe der Analysen in den einzelnen Projektschritten ab, damit sich das Verhältnis zwischen dem Grad an Sicherheit und dem erforderlichen Aufwand in einem sinnvollen

Verhältnis bewegt. Sie liefert im Ergebnis eine fundierte Basis für die erfolgreiche IPS- bzw. SMS-Einführung. Gleichzeitig bietet diese Vorgehensweise einen Rahmen für eine kalkulierbare und belastbare Projektplanung und -steuerung. Bei weitergehendem Interesse sind nähere Informationen zu den Marktspiegeln, den Bestellmöglichkeiten und der Unterstützung bei der Softwareauswahl unter www.it-matchmaker.com bzw. www.fir.rwth-aachen.de zu finden.



Dipl.-Ing. Bert Lorenz
Wissenschaftlicher Mitarbeiter am FIR
im Bereich Dienstleistungsmanagement
Leiter Fachgruppe Instandhaltung
Tel.: +49 241 47705-225
E-Mail: Bert.Lorenz@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Ing. Stefan Hamberger
Wissenschaftliche Hilfskraft am FIR
im Bereich Dienstleistungsmanagement
Fachgruppe Instandhaltung
Tel.: +49 241 47705-241
E-Mail: Stefan.Hamberger@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Wi.-Ing. Ba-Hung Trinh
Wissenschaftlicher Mitarbeiter am FIR
im Bereich Dienstleistungsmanagement
Fachgruppe Performance Management
Tel.: +49 241 47705-204
E-Mail: Ba-Hung.Trinh@fir.rwth-aachen.de

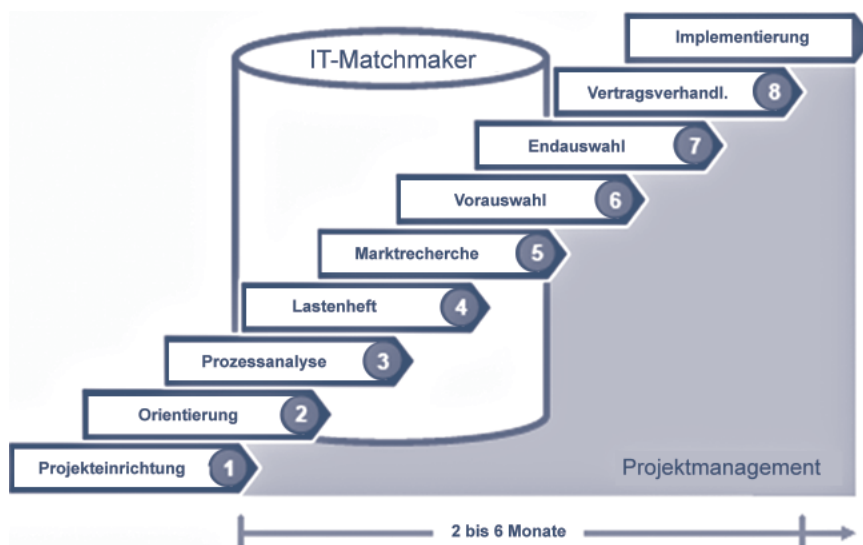


Bild 3
Projektschritte einer
Software-Auswahl mit dem
IT-Matchmaker