



UdZ

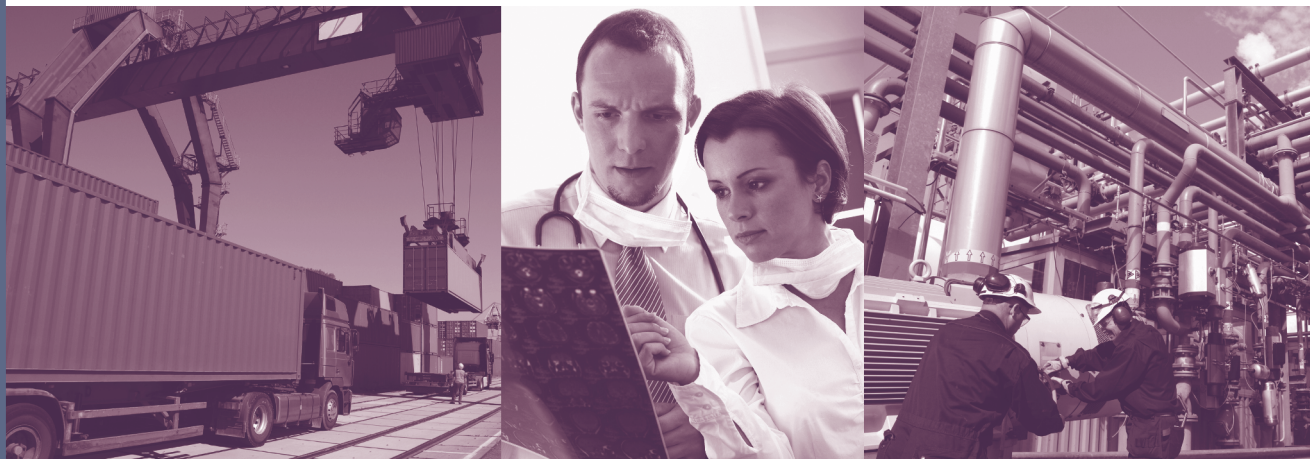
2/2008

Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

/ Dienstleistungsmanagement



www.fir.rwth-aachen.de

Inhaltsverzeichnis

Schwerpunkt: Dienstleistungsmangement



Projekte und Berichte

Dienstleistungsmanagement am FIR Mit Partnern und Kunden zum erfolgreichen Lösungsanbieter	4
Lösungen für die Industrie Das FIR-Beratungsangebot im Dienstleistungs- management	7
CC-IH – das Competence Center Instandhaltung am FIR Ihr kompetenter Partner in allen Fragen rund um die wertorientierte Instandhaltung	12
High Performance Manufacturing – Collective Research Network Dem internationalen Wettbewerb durch neue Produktionsstrategien begegnen	15
TPM-Navi Das Konzept zur Steigerung der Leistungsfähig- keit der Instandhaltung bei kleinen und mittleren Unternehmen	18
Das Centre of Excellence for TPM (CETPM) Ein Partner des FIR-Competence Center Instand- haltung stellt sich vor	23
EURENSEAM – The European Research Network for Strategic Engineering Asset Management FIR ist Mitbegründer des europäischen Forschungs- netzwerkes im Bereich Instandhaltung und strate- gisches Anlagenmanagement	24
Reliability Excellence – ein Erfolgsfaktor für die kontinuierliche Prozessindustrie Weltweite Studie von McKinsey&Company gemeinsam mit dem FIR und WZL zur Identifikation der Performancepotenziale einer zuverlässigkeits- orientierten Unternehmensführung	26
Smart Solutions – Innovationen mit Dienst- leistungen für die Medizintechnik erfolgreich umsetzen Die organisatorische Implementierung dienstleis- tungsorientierter Leistungssysteme	28
IH-Mix-Id: Erweiterter RCM-Ansatz für optimale Instandhaltungsstrategien Von der Theorie zur Praxis: Anwendung der Forschungsergebnisse des Projektes IH-Mix-Id bei einer Pilotanlage der Isola GmbH	32

Optimierungspotenziale der europäischen
Normung und Standardisierung
Fakten, Trends und Zukunftsszenarien zur
europäischen Normungs- und Standardisierungs-
landschaft

Standard: IS: Dienstleistungsstandards in
erfolgreichen Internationalisierungsstrategien
Ergebnisse einer Studie zum Status Quo der
internationalen Dienstleistungsstandardisierung
im Maschinen- und Anlagenbau

StarLog: Transparenz für Dienstleistungen
in der Transport- und Kontraktlogistik
Entwicklung eines Standards zur Klassifizierung,
Spezifikation und Bewertung logistischer Dienst-
leistungen im Wirtschaftsverkehr

Service Pricing – gerade für industrielle
Dienstleistungen ein immens wichtiger
Erfolgsfaktor
Das FIR gründet den Expertenarbeitskreis
Service Pricing

Gestaltung und Management komplexer
Leistungssysteme
Zukunftskonzepte für Maschinen- und
Anlagenbauer

Hybride Produkte und deren Kommunizierung
FIR koordiniert Fokusgruppe im Förderschwer-
punkt „Integration von Produktion und Dienst-
leistung“

TechPro: Wettbewerbsvorteile durch
integrierte Leistungssysteme
Informationsmodell für Tele-Service gestützte
Instandhaltung



Produkte: Assess

FIR-Produkte: Assess und Assist
Passgenaue Lösungen für Ihr Unternehmen

Beratung eines IT-Dienstleisters
Das FIR unterstützt das Rechen- und Kommu-
nikationszentrum der RWTH Aachen bei der
Erschließung neuer Potenziale



FIR Solution Group

LISA 5.0 – Ein Quantensprung
Neue Version bietet mehr Flexibilität und
Skalierbarkeit

FIR Solution Group
Kompetenznetzwerk aus Forschung und Praxis



Qualifikation und Weiter- bildung, Veranstaltungen

11. Aachener Dienstleistungsforum: idealer
Austausch
Industrielle Dienstleistung: Differenzierend –
Modularisiert – Preiswürdig

In sechs Tagen zum Industriellen
Dienstleistungsmanager
3. RWTH Zertifikatkurs „Industrielles
Dienstleistungsmanagement“



Studien, Standards und Publikationen

Fakten und Trends im Service – Ausgabe 2007
Empirische Ergebnisse zu Status Quo und
Entwicklungen im Dienstleistungssektor

Impressum

Literatur aus dem FIR

Buchneuerscheinungen

Veranstaltungskalender

Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser,

Dienstleistungen sind aus modernen Industrien nicht mehr wegzudenken. Dienstleistungen differenzieren: Ohne sie würde es unseren Unternehmen nicht gelingen, sich durch einzigartige Angebote wirkungsvoll und nachhaltig vom internationalen Wettbewerb zu unterscheiden. Dienstleistungen ermöglichen Effizienz: Ohne die Dienstleistungen hochqualifizierter Partner wären Produktionsketten nicht dazu in der Lage, den Bedarf nach immer individuelleren Produkten und immer kürzeren Lieferzeiten zu befriedigen. Dienstleistungen vernetzen: Ohne Dienstleistungen würden langfristige Geschäftsbeziehungen nicht funktionieren. Erst durch die vielfältigen Dienstleistungen, die zwischen Partnern und mit Kunden in Form von Beratungen, gemeinsamen Entwicklungsprojekten und jeglicher weiteren Form von Support ausgetauscht werden, werden Verbesserungen in Geschäftsbeziehungen, gemeinsam hervorgebrachte Innovationen und letztendlich Vertrauen erst möglich.

Es ist die Vielzahl der technischen und der logistischen Dienstleistungen, die technologische Innovationen nutzen und dazu beitragen, dass die Funktion von Produktionsanlagen, die Verfügbarkeit von Produkten oder die Mobilität von Fahrzeugen und Menschen sichergestellt wird. Der Erfolg von Unternehmen ist dabei keineswegs auf dem bloßen Angebot einer einzelnen Dienstleistung allein begründet. Innovationen entstehen im Dienstleistungsbereich eigentlich erst durch die Verschmelzung von Produkten mit Dienstleistungen sowie Informationsdiensten zu Lösungen für den Kunden. Nur durch diese integrierten Leistungen lassen sich Probleme wirklich lösen und neue Geschäftskonzepte umsetzen.


Die Fähigkeit, Lösungen individuell zu konfigurieren, wird damit zur Schlüsselqualifikation. Um davon auch profitieren zu können, besteht die Notwendigkeit, das gesamte Unternehmen auf den Grundgedanken, Lösungen für den Kunden anzubieten, hin auszurichten.

Der globale Wettbewerb erfordert dabei allerdings auch, Ziele bezüglich Qualität, Kosten sowie Produktivität zu erreichen. Der Weg, den die Produktionswirtschaft in der Vergangenheit im Zuge ihrer Industrialisierung beschritten hat, kann hier das Vorbild sein. Inwiefern die etablierten Methoden und Tools aus der Produktion ohne Modifikation übertragen werden können, ist allerdings zumindest fraglich. Zu unterschiedlich sind Dienstleistungen und Dienstleistungsunternehmen: Nahezu immer ist der Kunde eng in den Auftragsprozess eingebunden und damit Teil der Leistung, nahezu jede Dienstleistung ist damit individuell und kann nicht auf Vorrat produziert werden. Die Herausforderungen für Unternehmen sind entsprechend groß.

Viele Firmen betreten hier Neuland und wollen beantwortet wissen, wie sich Lösungsorientierung und Effizienzorientierung gleichzeitig und für Kunden und Anbieter vorteilhaft umsetzen lassen. Viele Unternehmen fragen sich, wie sie gemeinsam mit Partnern die Chancen von Verbundvorteilen nutzen können, um getreu dem Leitgedanken, dass das Ganze mehr als die Summe der Einzelteile sein kann, gemeinsam im globalen Wettbewerb bestehen zu können. Aus den drei Fachgruppen „Service Engineering“, „Lean Services“ und „Community Management“ heraus werden Antworten auf diese Fragen entwickelt und Lösungen für die Industrie aufgezeigt. Die Fachgruppe „Service

Engineering“ folgt den Grundgedanken der Gestaltung von Leistungssystemen. Dafür, dass Lösungsorientierung und Effizienz im Dienstleistungsbereich nicht im Widerspruch stehen, steht das FIR mit seinen auf dem Grundgerüst der Betriebsorganisation basierenden Methoden seit jeher. Die Fachgruppe „Lean Services“ vertritt dieses Thema für den Bereich der Dienstleistungen.

Neu ist das Thema „Community Management“: Diese Gruppe wird aufgebaut und folgt der zunehmenden Relevanz der auf der Bündelung von Know-how und dem Gewähren von Zugang zu knappen Ressourcen basierenden Vernetzung von Unternehmen. Neu ist auch das „Competence Center Instandhaltung“, in dem über 15 Jahre Erfahrung in diesem bedeutenden Feld gebündelt werden, Leistungen für unsere Kunden entwickelt werden sowie ein Netzwerk aus kompetenten nationalen und internationalen Partnern gefestigt und ständig erweitert wird.

Wir hoffen, Ihr Interesse geweckt zu haben und würden uns freuen, Ihnen auch im Jahre 2008 wieder Impulse für Neuerungen geben zu können. Hiermit laden wir Sie herzlich dazu ein, sich mit dieser Ausgabe einen Überblick über die Projekte, Lösungen und Angebote zum Thema Dienstleistungsmanagement am FIR zu machen. Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen. 



Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing.
Günther Schuh
Direktor des FIR e.V.
Tel.: +49 241 47705-103
E-Mail: Guenther.Schuh@fir.rwth-aachen.de



Dr.-Ing. Volker Stich
Geschäftsführer des FIR e.V.
Tel.: +49 241 47705-102
E-Mail: Volker.Stich@fir.rwth-aachen.de

Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung, 9. Jg., Heft 2/2008, 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.: +49 241 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. 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)

Dr. Olaf Konstantin Krueger (Kommunikationsmanagement)

Redaktion

Simone Suchan, M.A., FIR, Tel.: +49 241 47705-156

Caroline Crott, B.A., FIR, Tel.: +49 241 47705-152

Design, Bildbearbeitung, Satz und Layout

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

Verantwortlich

Dr. Olaf Konstantin Krueger, M.A., FIR, Tel.: +49 241 47705-150

E-Mail: OlafKonstantin.Krueger@fir.rwth-aachen.de
redaktion-udz@fir.rwth-aachen.de
office@m-publishing.com

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben, FIR-Archiv

Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 6 vom 01.01.2008

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.

Weitere Literatur im Web

www.fir.rwth-aachen.de/service



VERANSTALTUNGSKALENDER

- 09. 09. 2008** **Arbeitskreis Service Pricing – 3. Arbeitskreistreffen**
Ort: FIR;
Kontakt: Kevin Podratz, FIR, Tel.: +49 241 47705-235, E-Mail: Kevin.Podratz@fir.rwth-aachen.de;
Web: www.fir.rwth-aachen.de/veranstaltungen
- 10. + 11. 09. 2008** **11. Aachener Dienstleistungsforum.**
Industrielle Dienstleistungen: Differenzierend – Modularisiert – Preiswürdig
Ort: FIR/Sofitel Aachen Quellenhof, Aachen;
Kontakt: Ralf Frombach, FIR, Tel.: +49 241 47705-246, E-Mail: Ralf.Frombach@fir.rwth-aachen.de;
Web: www.fir.rwth-aachen.de/veranstaltungen und www.dienstleistungsforum.de
- 14. – 17. 09. 2008** **IFIP APMS 2008 - International Conference on Advances in Production Management Systems.**
Innovations in Networks
Ort: Helsinki, Finnland;
Kontakt: Alexander Kleinert, FIR, Tel.: +49 241 47705-436, E-Mail: Alexander.Kleinert@fir.rwth-aachen.de;
Web: www.simlab.tkk.fi/APMS2008/
- 15. 09. 2008** **Executive MBA. Start des Kuses im WS 2008.**
Ort: Aachen; Bewerbungsfrist bis 18. 07. 2008;
Web: www.emba.rwth-aachen.de
- 18. + 19. 09. 2008** **„Services for Renewable Energies“**
Treffen der internationalen Arbeitsgruppe Dienstleistungen für erneuerbare Energien
Ort: FIR;
Kontakt: Gerhard Gudergan, FIR, Tel.: +49 241 47705-202, E-Mail: Gerhard.Gudergan@fir.rwth-aachen.de
- 21. – 24. 10. 2008** **SYSTEMS 2008. New Munich Trade Fair Center, München**
Web: www.systems-world.de/de/2008
- 22. – 24. 10. 2008** **25. Deutscher Logistik-Kongress (BVL-Kongress)**
Ort: Berlin; Web: www.bvl.de/5472_1
- 22. – 24. 10. 2008** **eChallenges e-2008 Conference**
Ort: Stockholm;
Kontakt: Peter Laing, FIR, Tel.: +49 241 47705-502, E-Mail: Peter.Laing@fir.rwth-aachen.de;
Web: www.echallenges.org/e2008/
- 05. 11. 2008** **13. Aachener Unternehmerabend**
Ort: Aachen;
Kontakt: Oliver Budde, FIR, Tel.: +49 241 47705-512, E-Mail: Oliver.Budde@fir.rwth-aachen.de
- 12. – 14. 11. 2008** **5. Lean Management Summit. Aachener Management Tage**
Ort: Aachen;
Web: www.wzlforum.rwth-aachen.de/lean-management-summit.html
- 13. + 14. 11. 2008** **Service Congress 2008. Service intelligent managen**
Ort: München;
Kontakt: Dr.-Ing. Volker Stich, FIR, Tel.: Tel.: +49 241 47705-102, E-Mail: Volker.Stich@fir.rwth-aachen.de;
Web: http://www.kvd.de/index.php?id=26
- 18. 11. 2008** **Workshop: Unternehmens-IT wertorientiert gestalten – IT-Komplexität gezielt reduzieren**
Ort: Stuttgart;
Kontakt: Nikolai Krambrock, FIR, Tel.: +49 241 47705-509, E-Mail: Nikolai.Krambrock@fir.rwth-aachen.de
- 25. 11. 2008** **Arbeitskreis Service Pricing – 4. Arbeitskreistreffen**
Ort: FIR;
Kontakt: Kevin Podratz, FIR, Tel.: +49 241 47705-235, E-Mail: Kevin.Podratz@fir.rwth-aachen.de;
Web: www.fir.rwth-aachen.de/veranstaltungen
- 05. 12. 2008** **FIR-Alumni. Fachtagung und Weihnachtsfeier aller Ehemaligen und Aktiven des FIR,**
Mitgliederversammlung
Ort: Aachen;
Kontakt: Waltraut Feldges, FIR, Tel.: +49 241 47705-101, E-Mail: Waltraut.Feldges@fir.rwth-aachen.de

Infos online: www.fir.rwth-aachen.de/veranstaltungen/ und www.wzlforum.rwth-aachen.de