



UdZ

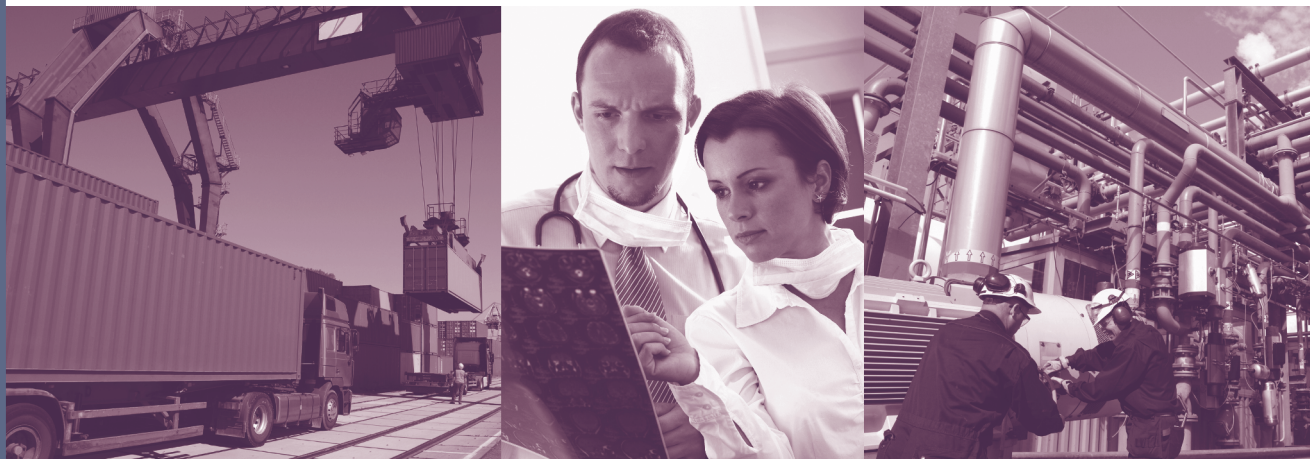
2/2008

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 Dienstleistungsmanagement 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 Leistungsfähigkeit der Instandhaltung bei kleinen und mittleren Unternehmen 18

Das Centre of Excellence for TPM (CETPM)
Ein Partner des FIR-Competence Center Instandhaltung stellt sich vor 23

EURENSEAM – The European Research Network for Strategic Engineering Asset Management
FIR ist Mitbegründer des europäischen Forschungsnetzwerkes im Bereich Instandhaltung und strategisches 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 zuverlässigkeitsorientierten Unternehmensführung 26

Smart Solutions – Innovationen mit Dienstleistungen für die Medizintechnik erfolgreich umsetzen
Die organisatorische Implementierung dienstleistungsorientierter 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 Standardisierungslandschaft 36

Standard: IS: Dienstleistungsstandards in erfolgreichen Internationalisierungsstrategien
Ergebnisse einer Studie zum Status Quo der internationalen Dienstleistungsstandardisierung im Maschinen- und Anlagenbau 42

StarLog: Transparenz für Dienstleistungen in der Transport- und Kontraktlogistik
Entwicklung eines Standards zur Klassifizierung, Spezifikation und Bewertung logistischer Dienstleistungen im Wirtschaftsverkehr 47

Service Pricing – gerade für industrielle Dienstleistungen ein immens wichtiger Erfolgsfaktor
Das FIR gründet den Expertenarbeitskreis Service Pricing 50

Gestaltung und Management komplexer Leistungssysteme
Zukunftskonzepte für Maschinen- und Anlagenbauer 52

Hybride Produkte und deren Kommunizierung
FIR koordiniert Fokusgruppe im Förderschwerpunkt „Integration von Produktion und Dienstleistung“ 55

TechPro: Wettbewerbsvorteile durch integrierte Leistungssysteme
Informationsmodell für Tele-Service gestützte Instandhaltung 57

FIR-Produkte: Assess und Assist
Passgenaue Lösungen für Ihr Unternehmen 62

Beratung eines IT-Dienstleisters
Das FIR unterstützt das Rechen- und Kommunikationszentrum der RWTH Aachen bei der Erschließung neuer Potenziale 63



Produkte: Assess



FIR Solution Group

LISA 5.0 – Ein Quantensprung
Neue Version bietet mehr Flexibilität und Skalierbarkeit 65

FIR Solution Group
Kompetenznetzwerk aus Forschung und Praxis 68



Qualifikation und Weiterbildung, Veranstaltungen

11. Aachener Dienstleistungsforum: idealer Austausch
Industrielle Dienstleistung: Differenzierend – Modularisiert – Preiswürdig 69

In sechs Tagen zum Industriellen Dienstleistungsmanager
3. RWTH Zertifikatkurs „Industrielles Dienstleistungsmanagement“ 70



Studien, Standards und Publikationen

Fakten und Trends im Service – Ausgabe 2007
Empirische Ergebnisse zu Status Quo und Entwicklungen im Dienstleistungssektor 72

Impressum 76

Literatur aus dem FIR 77

Buchneuerscheinungen 77

Veranstaltungskalender 80



CC-IH – das Competence Center Instandhaltung am FIR

Ihr kompetenter Partner in allen Fragen rund um die wertorientierte Instandhaltung



Mit dem Competence Center Instandhaltung (CC-IH) bündelt das FIR seine über 25-jährige Erfahrung im Bereich Instandhaltung und entwickelt diese in Kooperation mit seinen Partnern in einer Vielzahl von Beratungs- und Forschungsprojekten stetig weiter. Die Instandhaltung ist ein etabliertes Anwendungsfeld des FIR im industriellen Dienstleistungsmanagement.

Umfassendes Know-how in der Instandhaltung

Das CC-IH berät und begleitet den Kunden als umfassender Kompetenzanbieter in allen Fragen rund um das Thema Instandhaltung und erarbeitet gemeinsam mit seinen Kunden maßgeschneiderte Lösungen zur Verbesserung des Instandhaltungsmanagements (vgl. Bild 1).

In Beratungsprojekten werden in aufeinander aufbauenden Phasen gezielt Optimierungspotenziale identifiziert und daraus kundenspezifische Instandhaltungskonzepte entwickelt und umgesetzt (vgl. Bild2, S.16). Somit wird die Effektivität und Effizienz von Instandhaltungsorganisationen in Sinne einer Wertbeitragssteigerung für das Unternehmen verbessert. Entlang aller Projektphasen kommen geeignete Methoden und Tools zum Einsatz, die das FIR im Rahmen industrieller Forschungsprojekte entwickelt und bereits in einer Vielzahl von Beratungsprojekten erfolgreich angewendet hat.

So bietet z. B. das Diagnosetool IH-Check® die Möglichkeit, eine fundierte Stärken-/Schwächenanalyse der Instandhaltung durchzuführen und auf Basis dieser Handlungsfelder zu identifizieren und gezielte Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten. Somit unterstützt der IH-Check® die rasche und zielgerichtete Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen. Überdies kann der IH-Check® nach Abschluss des Projektes eingesetzt werden, um den Erfolg der umgesetzten Maßnahmen zu messen und kontrollieren.

Im Mittelpunkt steht der Kunde

Einer der wesentlichen Erfolgsfaktoren des CC-IH ist die individuelle, adaptive und partizipative Projektdurchführung, die dem Grundsatz folgt, die Projektergebnisse unter Berücksichtigung der spezifischen Unternehmensanforderungen und -gegebenheiten in enger und direkter Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern des Kunden zu entwickeln und gemeinsam umzusetzen. Damit ist gewährleistet, dass die entwickelten Lösungen erfolgreich eingeführt werden und dem Kunden so einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil verschaffen.

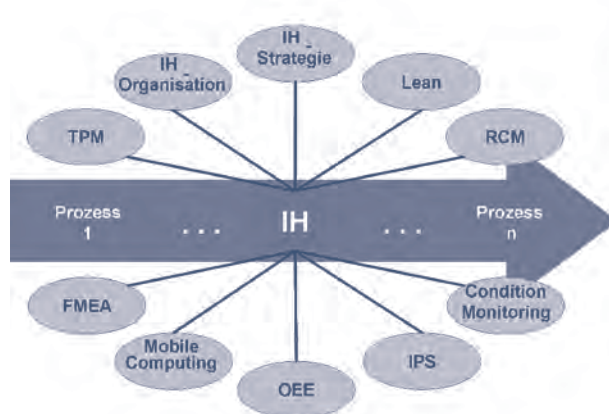
Neben der beschriebenen strukturierten Analyse und Verbesserungen von Instandhaltungsorganisationen liegen die Schwerpunkte der aktuellen Forschungs- und Beratungstätigkeiten des FIR im Bereich Instandhaltung in den Themenfeldern:

- Lean Maintenance – Wertorientiertes Instandhaltungsmanagement auf Basis von TPM,
- Entwicklung dynamischer Instandhaltungsstrategien (erweiterter RCM-Ansatz),
- Instandhaltungslogistik und dynamisches Ersatzteilmanagement,
- Mobile IT-Lösungen und IPS-Auswahl,
- Kennzahlensysteme für die Instandhaltung.

Kundenreferenzen des CC-IH

Von der breiten Leistungspalette des FIR konnten bereits zahlreiche Unternehmen unterschiedlicher Branchen profitieren. Die Spanne reicht dabei von kleinen und mittelständischen Unternehmen

Bild 1
Das CC-IH – ein umfassender Kompetenzanbieter



Das CC Instandhaltung...

- bietet als Systemanbieter Lösungen „a la carte“ für ein wertorientiertes IH-Management
- zeichnet sich durch anerkannte Expertise und hohe Methodenkompetenz aus
- macht als Methodencoach den Kunden zum Kompetenzträger
- bietet dem Kunden „Mehrwert-Dienstleistungen“
- ist wesentliches Element und Treiber in den wichtigsten Instandhaltungsnetzwerken



Bild 2
Strukturierte Vorgehensweise bei Instandhaltungsprojekten (Beispielprojekt für eine Instandhaltungsstrategieauswahl)

(KMU) bis hin zu DAX-notierten Konzernen und internationalen Unternehmensberatungen. So wurde beispielsweise mit Unterstützung des FIR für das Münchener Werk der MAN Nutzfahrzeuge AG eine einheitliche Organisation für das Ersatzteil- und Bestandsmanagement der internen Instandhaltungsbereiche entwickelt und mit der Umsetzung die Voraussetzung zur Nutzung von Synergieeffekten wie beispielsweise der Reduzierung von Gleichteilen geschaffen. In einem Projekt mit der DB Netz AG konnten über die prototypische Entwicklung und Umsetzung einer mobilen IT-Unterstützung für die Instandhaltung die Nutzenpotentiale einer medienbruchfreien Instandhaltungsabwicklung nachgewiesen werden. Für ein mittelständisches Unternehmen aus der Verpackungsindustrie hat das FIR mittels IH-Check® und einer RCM-Einführung rund 40 Verbesserungsmaßnahmen identifizieren können, deren Umsetzung zu Kosteneinsparungen von bis zu 30.000 EUR pro Jahr führen.

Aktuell führt das FIR gemeinsam mit der Unternehmensberatung McKinsey & Company und dem Werkzeugmaschinenlabor der RWTH Aachen (WZL) eine langfristig angelegte weltweite Studie

in der kontinuierlichen Prozessindustrie durch. Ziel dieser Studie ist, einen statistisch belegten Überblick über die Faktoren zu erhalten, die für herausragende Leistungen in Instandhaltung und Zuverlässigkeit essentiell sind.

CC-IH – ein erfolgreicher Netzwerkpartner

Das CC-IH des FIR ist kein geschlossener Zirkel einzelner Akteure, sondern wesentliches Element und Treiber in nationalen und internationalen Netzwerken, in denen Erfahrungen und Wissen zum Thema Instandhaltung ausgetauscht, gebündelt und weiterentwickelt werden. Hier sind beispielsweise das Forum Vision Instandhaltung (FVI), der Hauptausschuss Instandhaltung des Vereins Deutscher Ingenieure (VDI), das Centre of Excellence for TPM (CETPM), der FIR-Industriearbeitskreis Instandhaltung (AK-IH) und das europäische Forschungsnetzwerk EURENSEAM zu nennen.

Treffen Sie das CC-IH auf der MAINTAIN und dem AKIDA 2008

Das Competence Center Instandhaltung ist auch 2008 wieder in München auf der



Bild 3
Das CC-IH auf der internationalen Fachmesse für industrielle Instandhaltung MAINTAIN in München

MAINTAIN, der wichtigsten Messe der Instandhaltungsbranche, mit eigenem Stand vertreten. Nach der erfolgreichen Premiere in 2007 (vgl. Bild 3) werden auch in diesem Jahr wieder die sogenannten „IPS-Guided Tours“ angeboten. Dabei können sich Interessierte in vom FIR begleiteten Messerundgängen zum Thema Instandhaltungsplanung und -steu-

erung (IPS-Systeme) kostenlos informieren. Auch auf dem AKIDA 2008, dem Aachener Kolloquium für Instandhaltung, Diagnose und Anlagenüberwachung des CC-IH-Partners IBH (Institut für Bergwerks- und Hüttenmaschinenkunde an der RWTH-Aachen) ist das FIR sowohl mit einem eigenen Stand in der Ausstellung als auch mit Fachvorträgen vertreten. /



Dipl.-Ing. Bert Lorenz (li.)
Leiter Competence Center Instandhaltung
Leiter Fachgruppe Lean Services
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-225
E-Mail: Bert.Lorenz@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Kfm. Kevin Podratz (2. v. li.)
Wissenschaftlicher Mitarbeiter
Fachgruppe Service Engineering
Competence Center Instandhaltung
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-235
E-Mail: Kevin.Podratz@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Kfm. Cord-Philipp Winter (2. v. re.)
Wissenschaftlicher Mitarbeiter
Fachgruppe Lean Services
Competence Center Instandhaltung
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-243
E-Mail: Cord-Philipp.Winter@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Wi.-Ing. Gregor Klimek (re.)
Wissenschaftlicher Mitarbeiter
Fachgruppe Lean Services
Competence Center Instandhaltung
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-237
E-Mail: Gregor.Klimek@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