



UdZ

2/2008

Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

/ Dienstleistungsmanagement



www.fir.rwth-aachen.de

Inhaltsverzeichnis

Schwerpunkt: Dienstleistungsmanagement



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

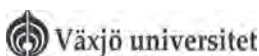
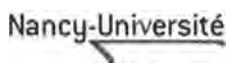
Buchneuerscheinungen

Veranstaltungskalender



EURENSEAM – The European Research Network for Strategic Engineering Asset Management

FIR ist Mitbegründer des europäischen Forschungsnetzwerkes im Bereich Instandhaltung und strategisches Anlagenmanagement



Im April 2007 wurde das European Research Network for Strategic Engineering Asset Management (EURENSEAM) in Helsinki gegründet. Das FIR war als deutscher Vertreter zusammen mit zehn weiteren europäischen Universitäten und Forschungsinstituten beteiligt. Das Netzwerk ist ein Zusammenschluss von in den Bereichen Instandhaltung und strategisches Anlagenmanagement führenden europäischen Forschungseinrichtungen, die sich zum Ziel gesetzt haben, eine umfassende Plattform zum Thema Strategic Engineering Asset Management (SEAM) aufzubauen und zu etablieren.

SEAM definiert sich als ein ganzheitlicher Ansatz zum Management und Betrieb speziell physischer Anlagen (Assets) und wird somit eindeutig vom finanzwirtschaftlich geprägten Begriff des „Asset Managements“ abgegrenzt. SEAM integriert klassische Aspekte der Anlagenwirtschaft wie beispielsweise das Instandhaltungsmanagement mit strategischen Vorgaben, Lebenszykluskostenbetrachtungen, Risikoüberlegungen, Kapazitätsmanagement und Investitionen. SEAM konstituiert sich über das Netzwerk als neues, interdisziplinäres Feld in der europäischen Forschungslandschaft aus der Motivation heraus, integrierte Methoden zur Steigerung der Effektivität und Effizienz der Anlagen zu entwickeln und in der Praxis zu etablieren.

Nach dem Gründungstreffen des Netzwerks im April 2007 beim Partner VTT in Finnland fand am 20/21.11.2007 der erste Workshop von EURENSEAM am FIR in Aachen statt. Professor Schuh konnte dabei Kollegen von zehn europäischen Universitäten und Forschungsinstituten aus acht Ländern begrüßen. Im Fokus des Workshops lag neben der weiteren Etablierung des Netzwerkes ein vertiefter inhaltlicher Austausch und die Diskussion in den Themenfeldern:

- Theorien, Konzepte und Tools für das strategische Anlagenmanagement und die relevanten Entscheidungsprozesse,
- Technoökonomische Methoden und Tools zur Produktivitätssteigerung von Anlagen,

- Wechselseitige Einflussfaktoren zwischen Anlagennutzung und Marktanforderungen.

Darüber hinaus wurden gemeinsame Aktivitäten zu Projektanträgen, Veröffentlichungen und Workshops beschlossen, sowie die Möglichkeiten bilateraler universitärer Zusammenarbeit erörtert. An dieser Stelle ist anzumerken, dass die Netzwerkaktivitäten bislang ohne externe Förderung wie beispielsweise der EU erfolgen, was die hohe intrinsische Motivation der einzelnen Partner deutlich unterstreicht!

Das FIR konnte im Rahmen des Workshops seine langjährigen Erfahrungen im Instandhaltungsmanagement einbringen, die strategischen Ziele von EURENSEAM entscheidend mit gestalten und profitiert darüber hinaus von dem Engagement im Netzwerk in vielerlei Hinsicht.

Einerseits bietet das Netzwerk die Möglichkeit, durch gemeinsame Veröffentlichungsaktivitäten – beispielsweise in Form von Fach-Publikationen und Workshops – die im Competence Center Instandhaltung erarbeiteten Ergebnisse des FIR auch in der englischsprachigen Fachöffentlichkeit zu verbreiten. Dies führt zu einer deutlich gesteigerten Wahrnehmung der Instandhaltungsmanagement-Tätigkeiten des FIR innerhalb der europäischen Forschungslandschaft. Als Beispiel sei hier der gemeinsame EURENSEAM-Workshop auf der Euromaintenance 2008 in Brüssel – der wichtigs-



Bild 1
Das Gründungstreffen
2007 in Helsinki



Bild 2
Die Koordinatoren
von EURENSEAM:
Prof. Kari Komonen (li.) und
Prof. Janantha P. Liyanage

ten Instandhaltungsmesse in Europa – genannt, in dem das FIR sein Konzept zur „Identification of Optimal Maintenance Strategy Mixes for Small and Medium Enterprises (SME)“ den über 80 Workshopteilnehmern vorstellen konnte. Weiterhin gewährleistet die aktive Einbindung in das Netzwerk, dass das FIR regelmäßig über die neuesten europäischen Forschungen und Entwicklungen in Instandhaltung und strategischem Anlagenmanagement informiert ist.

Aus der Netzwerkarbeit heraus konnte das FIR auch eine wichtige bilaterale Zusammenarbeit mit der größten finnischen Forschungsvereinigung VTT (Technical Research Centre of Finland) vereinbaren. Mit der Unterzeichnung des Memorandum of Understanding im April 2008 haben sich die beiden Partner zu einem Austausch und einer engen Zusammenarbeit sowohl im Bereich Instandhaltung als auch im industriellen Dienstleistungsmanagement insgesamt – beispielsweise in den Themen Service Engineering und Service Business Development – verpflichtet und die operative Zusammenarbeit im Juni 2008 im ersten Workshop in Helsinki gestartet..

Die nächsten Netzwerktreffen in diesem Jahr in Sevilla und Mailand sind bereits vereinbart, was die rege Aktivität von EURENSEAM unterstreicht. █



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

Dipl.-Kfm. Cord-Philipp Winter
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

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