



# UdZ

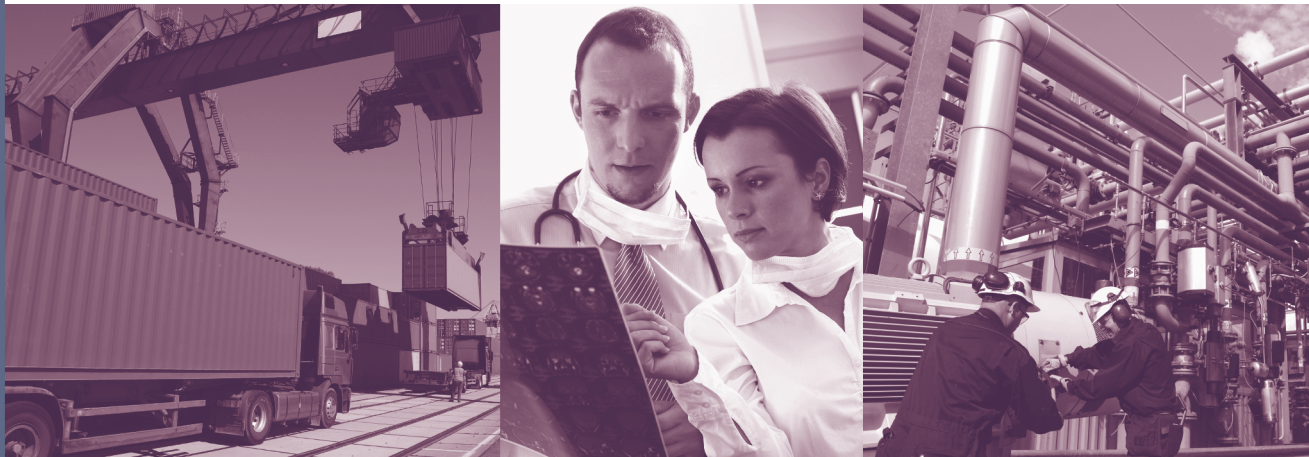
# 2/2008

## Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

### **/ Dienstleistungsmanagement**



[www.fir.rwth-aachen.de](http://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 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 ..... 68

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



## Service Pricing – gerade für industrielle Dienstleistungen ein immens wichtiger Erfolgsfaktor

### FIR gründet Expertenarbeitskreis Service Pricing

Das Thema Pricing wird gerade für industrielle Dienstleistungen immer wichtiger. Das FIR ist deshalb dem Ruf der Industrie gefolgt und hat im März 2008 im Rahmen einer Gründungsveranstaltung den Arbeitskreis Service Pricing ins Leben gerufen. Dieser Industriearbeitskreis mit dem Fokus auf industrielle Dienstleistungen hat das Ziel, mit den Teilnehmern die enormen Potenziale eines optimalen Pricing abzuschöpfen. Dazu sollen in regelmäßigen Treffen Methoden und Best Practices identifiziert, diskutiert und modifiziert werden, um so ein umfassendes Konzept zur Preisfindung und -gestaltung zu entwickeln, das den speziellen Anforderungen von Dienstleistungsanbietern im B2B-Geschäft gerecht wird.

Der zunehmende Wettbewerb im Markt für industrielle Dienstleistungen ist ausschlaggebend für den Versuch vieler Dienstleister, ihre strategische Wettbewerbsposition als Anbieter von Leistungsbündeln oder Systemdienstleistungen zu verbessern [1, 2, 3]. Hierbei kommt der Preisfindung in zweierlei Hinsicht eine wichtige Bedeutung zu. Zum einen bietet die Optimierung der Preisfindung den besten Hebel zur Ertragssteigerung [4, 5]. Zum anderen stellt die Preisfindung für Leistungsbündel ein besonderes Problem dar, das bislang nicht ausreichend gelöst wurde und somit entsprechendes Verbesserungspotenzial bietet.

Fest steht: Preisfindung ist – gerade für industrielle Dienstleistungen – ein immens wichtiger Erfolgsfaktor [7]. Es reicht nicht aus, in der Preisfindung nur gut zu sein [7], sondern man muss konsequent versuchen, die sich bietenden Potenziale zu nutzen. Aus diesem Grund wurde im März am Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) e.V. an der RWTH Aachen ein vierteljährlich stattfindender Arbeitskreis zum Thema Service Pricing gegründet. Der

Arbeitskreis besteht aus Vertretern namhafter Unternehmen, die sich als Geschäftsführer, Serviceleiter sowie Vertriebs- und Marketing-Verantwortliche mit den Themen auseinandersetzen. Die vertretenen Unternehmen stammen unter anderem aus den Bereichen After Sales im Automobilsektor, Lager- und Flurförderzeugeherstellung und -service sowie Druckmaschinen- oder Kompressor- und Pumpenservice.

Ziel der Arbeit des Gremiums ist die Entwicklung eines umfassenden Pricing-Konzeptes. Dabei geht es vor allem darum, sowohl wissenschaftliche als auch praktische Erkenntnisse – auch branchenfremde – miteinander zu einem fundierten und handhabbaren Konzept zu vereinen. In einer ersten Befragung wurden die zentralen Problembereiche des Pricing ermittelt. Diese stellen die ersten und wichtigsten Handlungsfelder für den Arbeitskreis dar. Pricing wird an dieser Stelle im weiteren Sinne verstanden, so dass auch angrenzende Themen aus Marketing und Vertrieb wie beispielsweise die Vermarktung und Beschreibung der Preis-Leistungs-Bündel sowie die Preisverhandlung in den Betrachtungsraum gehören.

Bild 1  
Das Kernteam des Arbeitskreises Service Pricing



Foto: Olaf Konstantin Krueger

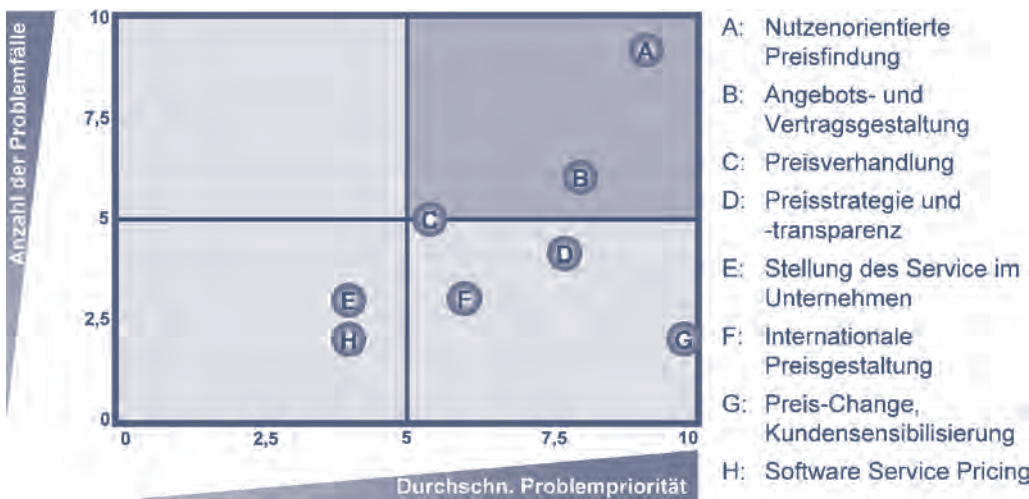


Bild 2  
 Problemfelder im  
 Service Pricing

Wie Bild 2 zeigt, steht vor allem die Nutzenorientierung bei der Preisfindung im Vordergrund des Interesses. Dieses Problem wird sowohl in Bezug auf die Auftretenshäufigkeit als auch auf die Intensität des Problems als besonders kritisch angesehen. An dieser Stelle geht es vor allem darum, Preise für Problemlösungen zu bestimmen und dabei den Kundennutzen zu monetarisieren. Dafür benötigen Unternehmen einen Prozess zur Preisfindung, der durch handhabbare Methoden unterstützt wird und den Kundennutzen in den Vordergrund stellt. Des Weiteren kann auch die Gestaltung von Angeboten und Verträgen bezüglich der Leistungsbeschreibung und der Preisstrukturen als relevant eingeschätzt werden. Hiermit geht auch die Fragestellung nach der Preisstrategie und -transparenz einher. Weiterhin ist die Einführung von Preisen für bestimmte, bisher häufig kostenfrei angebotene Dienstleistungen ein Problem.

In den folgenden Workshops wird zunächst das Thema „Nutzenorientierte Preisfindung“ im Fokus stehen. Auf Basis von kurzen Erfahrungsberichten aus der Praxis und einer Vorstellung der bestehenden Ansätze aus der Forschung werden einzelne Teillösungen entwickelt und zusammengeführt. Bei Bedarf wird durch externe Fachbeiträge auch versucht, andere Perspektiven einzunehmen und weitere Expertise hinzuzugewinnen.

Der Arbeitskreis findet ganztägig in den Räumlichkeiten des FIR in Aachen statt und wird durch eine Abendveranstaltung begleitet, die auch das Networking und den Erfahrungsaustausch der Experten fördern soll.

Das nächste Arbeitskreistreffen findet am 09. Juni 2008 in den Räumlichkeiten des FIR in Aachen statt.

**Literatur**

- [1] Schuh, G., Georgi, L.: Kundenorientierte Konfiguration von Leistungsbündeln. In: Keuper, F.; Hogenschurz, B. (Hrsg.): Sales & Service: Management, Marketing, Promotion and Performance. Gabler, Wiesbaden 2008, S. 61-92.
- [2] Kuster, J., Sander, B.: Systemdienstleistungen für technische Dienstleister – Von Einzelangeboten zu flexiblen Systemdienstleistungen aus einer Hand. In: Unternehmen der Zukunft, Aachen, (2003)1, S. 10-11.
- [3] Opitz, M., Stanik, M.: Dienstleistungen partnerschaftlich entwickeln – Erfolgreiche Dienstleistungsangebote durch Zusammenarbeit im Service Engineering. In: Zeitschrift für wirtschaftlichen Fabrikbetrieb 98(2003)12, S. 681–684.
- [4] Wübker, G.: Professionelle Preisfindung – Wege aus der Ertragskrise. Business Village, Göttingen 2004, S. 5.
- [5] Arthur D. Little GmbH: Pricing Excellence in B2B markets. Präsentation der Studienergebnisse, Düsseldorf 2004.
- [6] Arthur D. Little GmbH: Preis bester Hebel zur Ertragssteigerung. Pressemitteilung, Wiesbaden 2005, S. 1.
- [7] Simon, H.: Ertragssteigerung durch effektivere Pricing-Prozesse. Simon Kucher & Partners, Bonn 2004, S. 17.



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



**Veranstaltungen im  
 Rahmen des Projekts**

- 2. Arbeitskreistreffen  
 09.06.2008  
 FIR, Aachen
- 3. Arbeitskreistreffen  
 09.09.2008  
 FIR, Aachen  
 (in Verbindung mit dem 11. Aachener Dienstleistungs-Forum 2008)
- 4. Arbeitskreistreffen  
 25.11.2008  
 FIR, Aachen

## 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](mailto:info@fir.rwth-aachen.de), Web: [www.fir.rwth-aachen.de](http://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](mailto:OlafKonstantin.Krueger@fir.rwth-aachen.de)  
[redaktion-udz@fir.rwth-aachen.de](mailto:redaktion-udz@fir.rwth-aachen.de)  
[office@m-publishing.com](mailto: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-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](http://www.fir.rwth-aachen.de/service)