



UdZ

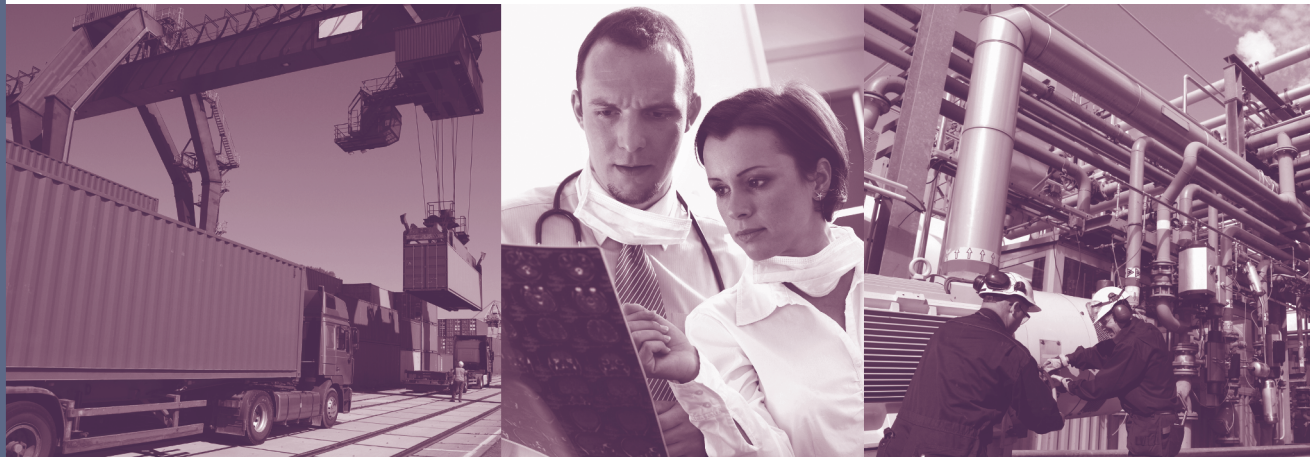
2/2008

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 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



Hybride Produkte im Forschungsprogramm „Innovation mit Dienstleistung“

FIR koordiniert Fokusgruppe im Förderschwerpunkt „Integration“

Um Innovationspotenzial auszuschöpfen, wurden Förderprogramme gezielt darauf ausgerichtet, die Wettbewerbsfähigkeit deutscher Unternehmen zu steigern. Leitmotiv des aktuellen Förderprogramms „Innovation mit Dienstleistungen“ ist die Erreichung einer gleichen Exzellenz wie im produzierenden Sektor. Nun können Dienstleistungen und Produkte häufig nicht mehr getrennt voneinander betrachtet werden. Das Angebot hybrider Leistungen, also der Kombination aus Dienstleistung und Produkt, gewinnen in der Wirtschaft immer mehr an Bedeutung.

Mit dem Förderschwerpunkt „Integration von Produktion und Dienstleistung“ wurde dieser Trend explizit fokussiert. Innerhalb dieses Förderschwerpunktes werden vier Hauptthemen adressiert:

- Bewertung/Finanzierung,
- Verfahren/Instrumente,
- Veränderungsprozesse/Organisation,
- Export in der Gesundheitswirtschaft.

Diesen Themen sind diverse Forschungsprojekte zugeordnet und jeweils zu entsprechenden Fokusgruppen zusammengefasst. Fokusgruppen haben den Auftrag, einen Erfahrungs- und Informationsaustausch innerhalb der Gruppe zu ermöglichen, um durch projektübergreifende Zusammenarbeit von den Partnern zu profitieren. Das FIR ist mit seinem Forschungsprojekt „HyProDesign“ in der Fokusgruppe „Veränderungsprozesse/Organisation“ angesiedelt und ist außerdem Koordinator dieser Fokusgruppe. Insgesamt sind sechs Forschungsprojekte in dieser Fokusgruppe gebündelt:

- HyProDesign,
- InnoWa,
- SInProD,
- Serv.biz,
- Transolve,
- InDiCAP.

Das Forschungsprojekt „HyProDesign“ hat zum Ziel, eine integrierte Architektur für die Leistungsgestaltung, die Entwicklung sowie die Vermarktung hybrider Produkte zu konzipieren. Erprobt werden soll diese Architektur mit Partnern aus dem Anlagen- und Maschinenbau.

Im Forschungsprojekt „InnoWa“ werden Geschäftsstrategien untersucht, die, basierend auf dem Zusammenwirken von Unternehmensnetzwerken, neue Möglichkeiten für die Problemlösung bieten. Diese Problemlösungen bestehen aus dem technischen Produkt und dem vorhandenen Know-how bezüglich seiner Einsatzmöglichkeiten.

„SInProD“ ist ein Forschungsprojekt, welches hybride Leistungen in der Bauindustrie betrachtet. Dabei wird untersucht, wie die unterschiedlichen Akteure in der Wertschöpfungskette eines Bauprojektes Sachleistungen durch zusätzliche Dienstleistungen wertvoller gestalten können.

Im Rahmen des Forschungsprojekts „Serv.biz.“ werden ökonomische, organisatorische und personalwirtschaftliche Grundlagen erarbeitet. Im Vordergrund stehen dabei Konzepte zur Unterstützung der Entwicklung und Gestaltung hybrider Leistungen.

Projektinfo

HyProDesign

Projekt-/Forschungsträger

BMBF – Bundesministerium für Bildung und Forschung; DLR - Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e. V.

Fördernummer

01FD0674 (DLR)

Laufzeit

01.09.2006–31.08.2009

Projektpartner

FIR e. V. an der RWTH Aachen; Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement und Handel der Universität Duisburg-Essen; NILES-SIMMONS Industrieanlagen GmbH; Putzmeister AG; SITEC Industrietechnologie GmbH; ICM Interessenverband Chemnitzer Maschinenbau e. V.

Website des Projekts

www.hyprodesign.de

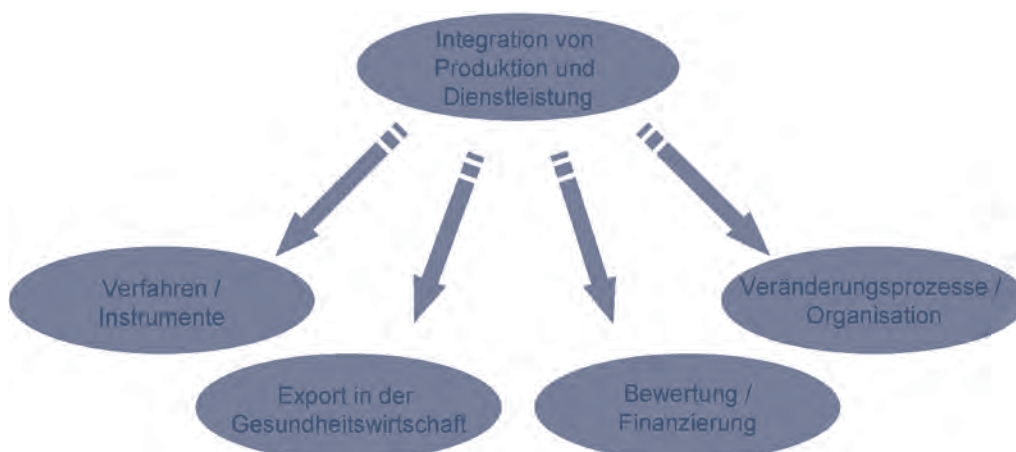


Bild 1 Fokusgruppen im Förderschwerpunkt „Integration von Produktion und Dienstleistung“



Bild 2
Projekte in der Fokusgruppe
„Veränderungsprozesse/
Organisation“

Das Forschungsprojekt „Transolve“ hat als grundlegendes Ziel die Erarbeitung eines Konzeptes zur Gestaltung des Transformationsprozesses, welches den Wandel vom reinen Dienstleister oder Produzent hin zum Lösungsanbieter erlaubt. Hier werden Anforderungen und Erfordernisse an Lösungsanbieter ermittelt, um diesen Schritt erfolgreich zu bewältigen.

Das Forschungsprojekt „InDiCAP“ fokussiert die simulationsgestützte Fertigungsplanung kleiner und mittelständischer Unternehmen. Hier wird untersucht, wie die nötigen Geschäftsmodelle zu gestalten sind, um über die Kooperation der verschiedenen Partner einen Mehrwert für den Kunden zu schaffen.

Alle diese Forschungsprojekte sind im Kern einzigartig, haben aber in verschiedenster Hinsicht Überschneidungen. Daher werden Treffen organisiert, um Herausforderungen, die in jeder dieser Forschungsprojekte auftauchen, gemeinsam zu lösen. So ist die Wahrnehmung des Nutzens hybrider Produkte und deren Kommunizierung ein Aspekt, der alle Projekte betrifft. Als Experte wurde Prof. Schmitz von der Universität Duisburg-Essen zu einem Fokusgruppentreffen eingeladen, um Hilfestellungen zu diesem Thema zu geben. Nach einem Einführungsvortrag konnten Fragestellungen, die sich in Forschungsprojekten ergaben, diskutiert und beantwortet werden. In einem weiteren Fokusgruppentreffen wurde die grundsätzliche Frage diskutiert, welches die praktischen Herausforderungen der Industrie bei der Entwicklung von hybriden Produkten sind. Das Brainstorming ergab, dass die Koordination der Einzelentwicklungsprozesse und die Realisierung der Kombinierbarkeit von Produkten und Dienstleistungen die wesentlichen Herausforderungen darstellen.

Im Rahmen der Fokusgruppentreffen werden zudem Präsentationsmöglichkeiten zur Darstellung der Fokusgruppe in der Öffentlichkeit erarbeitet. Für gemeinsame Auftritte wurde ein Flyer entworfen, in dem sich sowohl die Fokusgruppe als Ganzes als auch die einzelnen Forschungsprojekte darstellen. Während der BMBF-Dienstleistungstagung am 3. und 4. April in Berlin konnte sich die Fokusgruppe als Aussteller präsentieren und interessierte Teilnehmer auf sich aufmerksam machen. In Zukunft wird sich die Fokusgruppe auch im Internet auf einer eigenen Web-Seite darstellen.



Dipl.-Ing. Ralf Frombach
Wissenschaftlicher Mitarbeiter
Fachgruppe Service Engineering
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-246
E-Mail: Ralf.Frombach@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Wirtsch.-Ing. Marc Hübbers
Leiter Fachgruppe Service Engineering
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-228
E-Mail: Marc.Huebbers@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