



UdZ

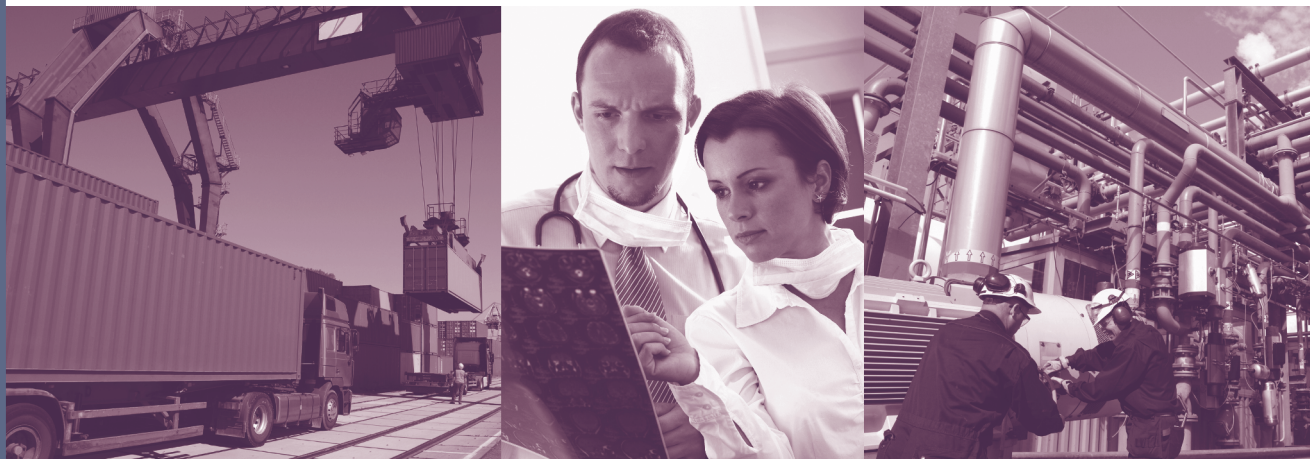
2/2008

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



Beratung eines IT-Dienstleisters

Das FIR unterstützt das Rechen- und Kommunikationszentrum der RWTH Aachen bei der Erschließung neuer Potenziale

Im Zeitraum von August 2007 bis Februar 2008 führte das FIR zusammen mit dem Rechen- und Kommunikationszentrum der RWTH (RZ) ein Projekt zur innovativen Neuausrichtung des RZ durch. Ziel des Projektes war es, Lösungsmöglichkeiten zur Anpassung des RZ an das sich verändernde universitäre Umfeld und die sich ändernden Leistungsanforderungen aufzuzeigen. Dazu wurden zunächst langfristige strategische Zielsetzungen formuliert und anschließend konkrete Weiterentwicklungsoptionen innerhalb des zuvor definierten strategischen Korridors erarbeitet. Die Identifikation und Ausgestaltung der Entwicklungsmöglichkeiten auf der operativen Ebene erfolgte unter Einbeziehung von Mitarbeitern des RZ und liefert im Ergebnis konkrete Umstrukturierungsmaßnahmen, die es dem RZ erlauben, auch weiterhin innovative IT-Dienstleistungen für eine der führenden Eliteuniversitäten Deutschlands zu erbringen.

Ausgangssituation und Ziele des Projektes

Das Rechen- und Kommunikationszentrum (RZ) der RWTH Aachen bietet Ressourcen und Dienstleistungen für Institute, Angehörige und Studierende der RWTH an. Hauptaufgaben des RZ sind die Planung, der Betrieb und die Bereitstellung von zentralen Daten-, Rechen-, Visualisierungs- und Kommunikationsanlagen und der darauf aufbauenden Dienste sowie die Beratung und Unterstützung bei der Nutzung.

Die derzeit hohe Veränderungsdynamik im universitären Umfeld des RZ verlangt nach einer ständigen Anpassung und Weiterentwicklung der Organisation und des Leistungsportfolios des RZ, um weiterhin professionell am Markt agieren zu können. Das vorliegende Projekt greift die Herausforderung auf und verfolgt das Ziel, das RZ im Rahmen einer strategischen Neuausrichtung an die veränderten Umfeldbedingungen anzupassen. Dies impliziert die Identifikation neuer Geschäftsfelder

sowie eine weitere Professionalisierung innerhalb der bestehenden Geschäftsfelder. Im Vordergrund stand dabei eine konsequente Orientierung an den Anforderungen der Kunden.

Vorgehensweise im Projekt

Das Vorgehen im Gesamtprojekt gliederte sich in 5 Phasen, in denen die strategischen Erfolgsfaktoren des RZ identifiziert, bewertet und in Maßnahmen überführt wurden (Bild 1). Das Projekt startete mit der Absprache des konkreten Vorgehens und der Zielvorstellungen auf Führungsebene (Phase 1: Assessment). Darauf aufbauend wurden zusammen mit den Führungskräften des RZ die strategischen Ziele des RZ definiert, in eine Zielhierarchie überführt und gewichtet (Phase 2: Ziele-Workshop). In Phase 3 „SWOT-Analyse“ wurden er-

auf diese Weise fand eine Fokussierung auf strategisch wichtige Themenbereiche statt. Daneben wurden erste Erfolgspotentiale des RZ aufgedeckt und diskutiert. In Phase 3 „SWOT-Analyse“ wurden er-



Projektinfo

Beratung eines IT-Dienstleisters

Projekt-/ Forschungsträger
Industrie

Laufzeit

01.08.2007–01.02.2008

Projektpartner

Auftraggeber: RWTH Rechen- und Kommunikationszentrum

Kontakt für das Projekt

Dipl.-Wirtsch.-Ing. Marc Hübbers

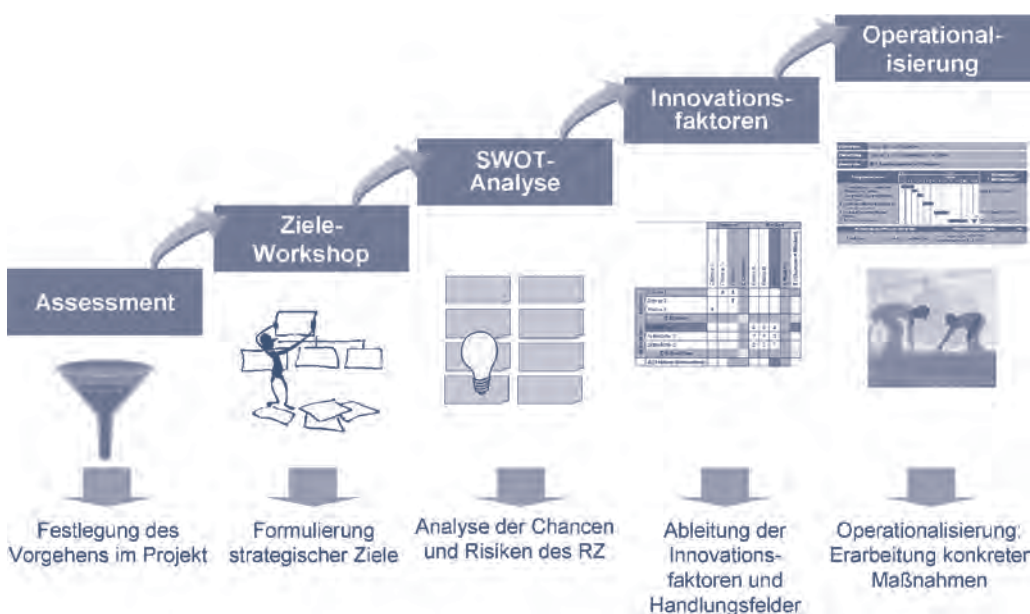


Bild 1
Vorgehensweise im Projekt

Bild 2
Entwickelte Maßnahmen

- Maßnahme 1: Evaluierung einer Kundenbefragung als Mittel zur Identifizierung von Marktentwicklungstrends und Kundenzufriedenheitsstatus.
- Maßnahme 2: Einführung eines systematischen Entwicklungsprozesses zwecks Prozessoptimierung und Steigerung der Prozesstransparenz.
- Maßnahme 3: Durchführung von abteilungsinternen Prozessoptimierungen, basierend auf Best Practice Beispielen.
- Maßnahme 4: Fokussierung der Marketingaktivitäten durch gezielte Ansprache der Institute, um die Kommunikation zum Kunden zu verbessern.
- Maßnahme 5: Initiierung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP).

Kernergebnis des Projektes sind fünf Maßnahmen, welche an den maßgeblichen Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken des RZ ansetzen (Bild 2). Die Umsetzung der Maßnahmen hat entweder bereits begonnen oder ist zeitnah geplant. Zur Unterstützung der Maßnahmenumsetzung in der Praxis wurden zu jeder Maßnahme übersichtliche Maßnahmenpläne erstellt, die neben der Zielsetzung und Messgröße zur Erfolgskontrolle den konkreten Umsetzungsplan und Projektverantwortlichen der Maßnahme beinhalten. In Bild 3 ist beispielhaft der Maßnahmenplan für Maßnahme 2 „Einführung eines systematischen Entwicklungsprozesses“ abgebildet. Die Projektergebnisse wurden auch im Rahmen einer RZ-Hausversammlung vorgestellt, um die Mitarbeiter über die Methodik und die Ergebnisse des Beratungsprozesses zu informieren.

Bild 3
Maßnahmenplan zu Maßnahme 2

Maßnahme	Systematischer Entwicklungsprozess														
Zielsetzung	Prozesstransparenz erzeugen, Prozess implementieren/optimieren														
Messgröße	transparenter und gelebter Entwicklungsprozess														
Vorgehensweise	2008												09	Notwendige Entscheidungen	
	Monat												M		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1		
1. Aufnahme Ist-Prozess															1. Methode der Analyse und grafischen Darstellung der Prozesse, Auswahl der Prozessebenen (Ressourcen, Information, Ablauf) 2. Auswahl Referenzprozess 3. Anpassung Referenzprozess, Auswahl Pilotbereich 4. Art der Visualisierung für die Mitarbeiter 5. Art und Weise der Schulung 6. Auswahl geeignete Controlling-Methode
2. Definition Soll-Prozess															
3. Pilotierung Prozessanpassung und Optimierung															
4. Prozess-Dokumentation															
5. Mitarbeiterschulung															
6. Umsetzungs-Controlling															
Arbeitsgruppe/Verantwortlicher		Meilensteine (Datum)											Nr.		
Projektteam II Verantwortlich: []		Umsetzungsbeginn: [] Umsetzungsende: []											2		

den Umstrukturierungsprozess erwies sich als sehr sinnvoll, da einerseits für den täglichen Betrieb relevante Workshop-Ergebnisse erzielt und andererseits Akzeptanz und Transparenz auf Mitarbeiterebene geschaffen wurden. Ergebnis der Phase 3 sind im Rahmen der Umstrukturierung relevante Einfluss- und Erfolgsfaktoren.



In Phase 4 „Innovationsfaktoren“ wurden die Korrelationen zwischen den wesentlichen Einfluss- und Erfolgsfaktoren anhand einer Innovationsmatrix untersucht. Darauf aufbauend wurden die wesentlichen Innovationsfaktoren und Handlungsfelder für die innovative Neuausrichtung des RZ identifiziert und Handlungsschwerpunkte festgelegt. Auf Basis der maßgeblichen internen und externen Potenziale des RZ erfolgte in der letzten Phase des Projektes die Umsetzungsplanung der bisherigen Ergebnisse. Dazu wurden in einem weiteren Workshop auf Führungsebene Handlungsempfehlungen bzw. Maßnahmen für eine innovative Neuausrichtung abgeleitet.

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

Univ.-Prof. Ph.D. Christian Bischof
 Leiter des Rechen- und Kommunikationszentrums
 und Inhaber des Lehrstuhls für Hochleistungsrechnen
 Tel.: +49 241 80-29110
 E-Mail: bischof@rz.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-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