



# UdZ

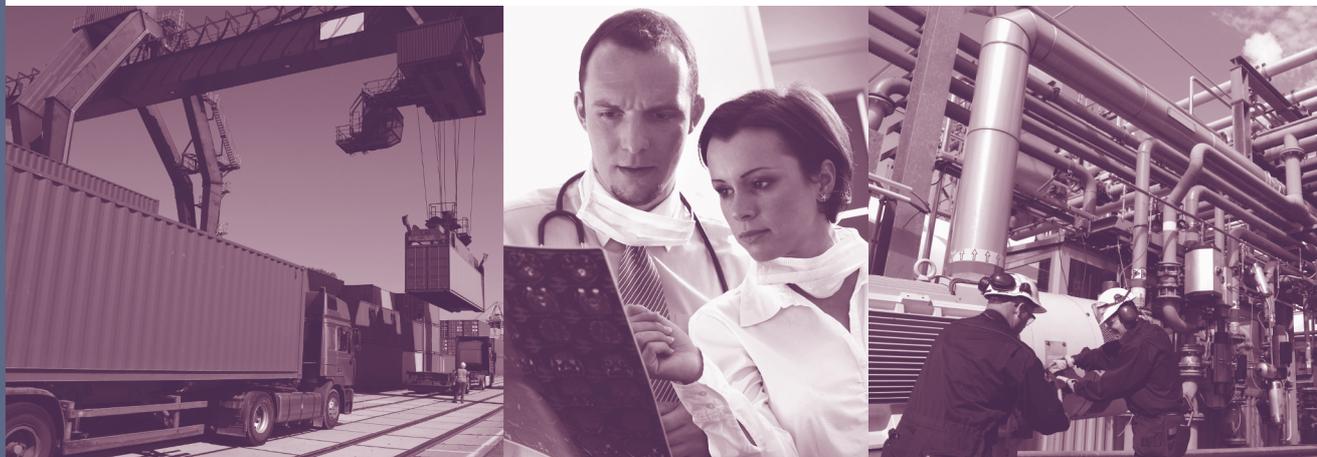
# 2/2008

## Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

### **/ Dienstleistungsmanagement**



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

# Inhaltsverzeichnis

## Schwerpunkt: Dienstleistungsmangement



### 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 .....

## LISA 5.0 – Ein Quantensprung

Neue Version bietet mehr Flexibilität und Skalierbarkeit



**LISA 5.0**  
DIE LÖSUNG ZUR PROFESSIONELLEN  
UNTERNEHMENSSTEUERUNG

IHRE  
KENNZAHLEN  
IM BLICK



**Strategisches und operative Controlling**

**Kennzahlenanalysen**

**Managementorientiertes Reporting**

**Maßnahmencontrolling**



**Ebcot**  
BUSINESS SOLUTIONS



Dr.-Ing. Andreas Hauser  
Geschäftsführer Ebcot  
Business Solutions GmbH  
Tel.: +49 241 90067-206  
E-Mail: hauser@ebcot.de

Die Ebcot Business Solutions GmbH hat im April 2008 die neue und vollständig überarbeitete Version des erfolgreichen Managementinformationssystems LISA 5.0 seinen Kunden präsentiert – mit ausschließlich exzellentem Feedback. Ein neues Major-Release, d. h. beispielsweise ein Sprung von Version 4 auf Version 5 ist für ein Systemhaus grundsätzlich eine Herausforderung, da solch ein Release-Wechsel für wesentliche Verbesserungen und Weiterentwicklungen steht. Motiviert durch die zahlreichen Ideen unserer Kunden, eigene Weiterentwicklungen und die Teilnahme an Forschungsprojekten zusammen mit dem Forschungsinstitut für Rationalisierung konnte das Managementinformationssystem LISA deutlich verbessert werden, so dass der Funktionsumfang mittlerweile seinesgleichen suchen muss.

LISA 5.0 ist ein Quantensprung an Flexibilität und Skalierbarkeit sowie Kennzahleninterpretation und -auswertung und deckt nahezu alle Anforderungen von Unternehmen ab, die eine effiziente und effektive Unternehmenssteuerung mittels geeigneter Kennzahlen benötigen. Zudem ermöglicht LISA die Reduzierung des unternehmerischen Risikos, da LISA vollautomatisch Mitarbeiter über kritische Unternehmensentwicklungen informiert. Durch die verschiedenen Analysemöglichkeiten werden darüber hinaus Informationen zentral bereit gestellt, um

so unternehmerische Entscheidungen qualitativ zu verbessern.

Mit LISA 5.0 haben Sie nicht nur ihre Kennzahlen und deren Entwicklungen im Blick, sondern verfügen zudem über ein Instrumentarium, das mittels der webbasierten Architektur einen sicheren zentralen Zugriff auf alle relevanten Unternehmensdaten erlaubt.

Insbesondere wurden folgende wesentliche Funktionserweiterungen realisiert:

### **Flexibilität der Kennzahlendarstellung**

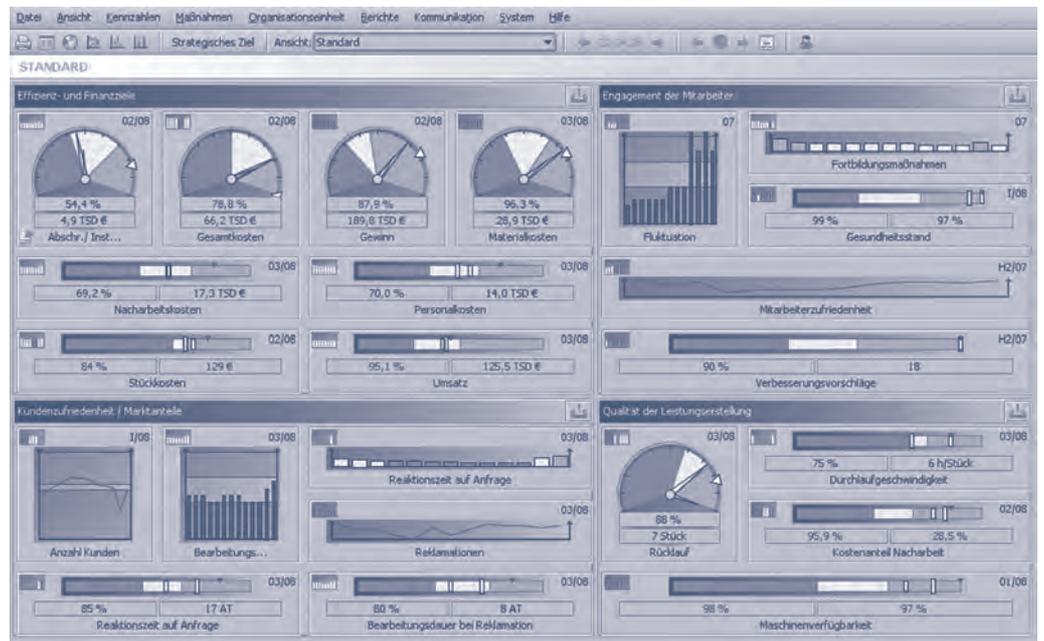
Kennzahlen können tabellarisch, als Tachometer, Bandtachometer, Kuchen-, Balken- und Linien-diagramm dargestellt werden. Zudem können alle Kennzahlen neben den Ist-Werten mehrere Soll- und Prognosewerte besitzen.

LISA 5.0 erlaubt die Erstellung beliebig vieler Kennzahlenperspektiven und Cockpitansichten, so dass ein Bereich bspw. über eine Qualitäts- und eine Prozesssicht gesteuert werden kann.

### **Flexibilität des Datenimports**

Mittels LISA 5.0 können Daten aus beliebigen Vorsystemen (z. B. ERP, CRM, Datawarehouse) sowie über Excel und csv-Schnittstellen importiert werden.

Bild 1  
Beispiel einer Cockpitansicht



**Vielfältige Auswertungsmöglichkeiten**

LISA 5.0 bietet neben der Speicherung, Darstellung und Analyse des Historienverlaufes von Kennzahlen die Möglichkeit, Abweichungs-, Szenario- und Zukunftsanalysen sowie Benchmarks durchzuführen.

**Reporting**

Alle Daten und Analysen werden in LISA zentral zur Verfügung gestellt und können in verschiedenen Standardberichten gespeichert werden. Durch

die individuelle Anpassung der Berichte kann der Aufwand zur Erstellung von Managementreports drastisch verringert werden.

**Einführungsaufwand**

LISA 5.0 reduziert den Einführungsaufwand durch ein dezidiertes Vorlagensystem. Ist ein Kennzahlensystem zur Unternehmenssteuerung entwickelt, so kann dieses System per Knopfdruck automatisch in allen Bereichen ausgerollt werden. Die Verdichtung der Kennzahlen erfolgt automatisch.

Bild 2  
Beispiel einer Abweichungsanalyse



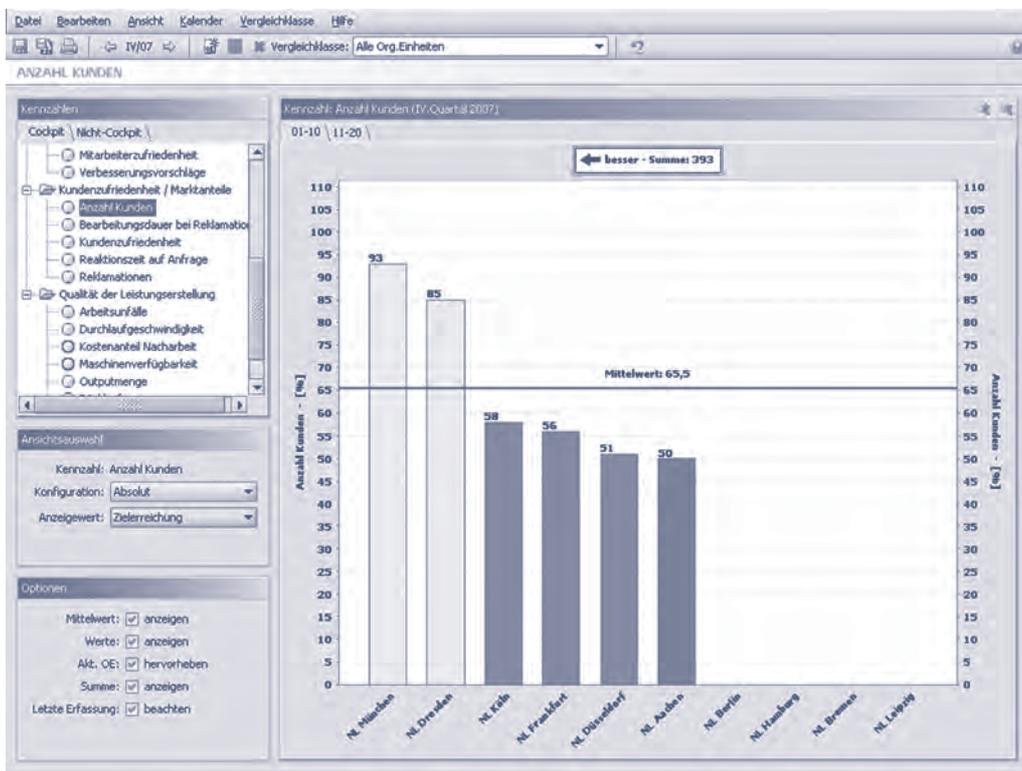


Bild 3  
Beispiel eines Benchmarkings

### Qualitätsüberwachung

LISA 5.0 unterstützt den Kunden aktiv bei der Qualitätsüberwachung seiner Kennzahlen. So werden die Mitarbeiter automatisch über nicht aktuelle Kennzahlen oder kritische Kennzahlenentwicklungen informiert.

### Maßnahmencontrolling

Jede Kennzahl kann mit verschiedenen Maßnahmen belegt werden, um bspw. eine kritische Entwicklung zu stoppen. LISA 5.0 unterstützt den Anwender bei der Maßnahmeninitiierung und -verfolgung.

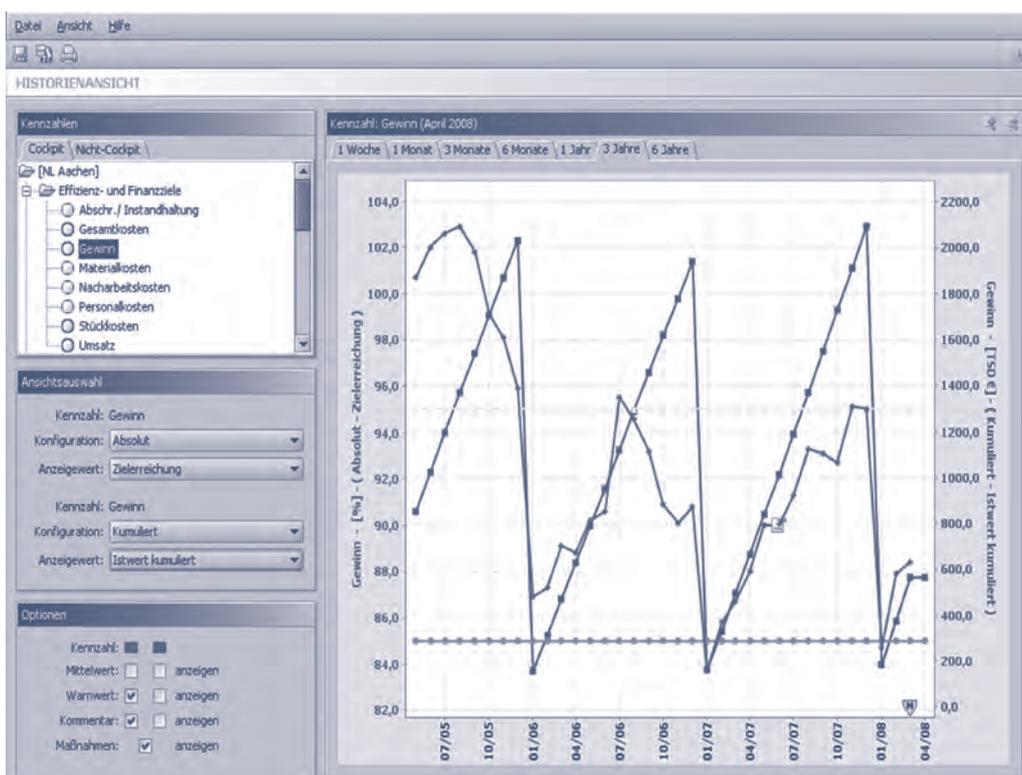


Bild 4  
Beispiel einer Historienanalyse

## FIR Solution Group – Kompetenznetzwerk aus Forschung und Praxis



### Das Kompetenznetzwerk

Getragen durch zahlreiche herausragende Forschungs- und Projektergebnisse sowie Dissertationen haben sich wiederholt Mitarbeiter des FIR erfolgreich selbstständig gemacht. Das FIR unterstützt diese Aktivitäten auf mannigfaltige Weise. Einige der Spin-Offs sind sogar in direkter räumlicher Nähe des FIR angesiedelt und firmieren unter dem Titel „FIR Solution Group“ (FSG).

### Der Zweck

Die Spin-Offs betreiben aus der Forschung und Entwicklung heraus unter dem Dach der FSG vernetzt, partnerschaftlich und anwenderorientiert Produktentwicklung, besetzen nachhaltig komplexe und heterogene Themenfelder und werden durch den Interessenverbund noch besser wahrgenommen. Ziel ist die gemeinsame Erschließung und Weiterentwicklung praxisrelevanter Themen, das gemeinsame nachhaltige Besetzen relevanter Felder und die Entwicklung vermarktungsfähiger Produkte (Methoden, Tools, Vorgehensweisen) aus FuE-Aktivitäten heraus.

### Die Aufgaben

Der offene Interessenverbund der FSG hat vier wesentliche Aufgaben: Sicherstellung der Praxisrelevanz von Forschungsanträgen in der Ideengenerierungs-Phase neuer Projekte, Review von Forschungsprojekten im Hinblick auf industrietaugliche Ergebnisse/Verwendbarkeit, gemeinsame Bearbeitung von Industrie- und Forschungsprojekten sowie themenbezogene Kooperation.

### Die Partner

Im Kompetenznetzwerk der FSG kooperieren sieben Partner miteinander: Abels & Kemmer Gesellschaft für Unternehmensberatung mbH, Herzogenrath; Dr. Sander & Associates Software GmbH, Gladbeck; Ebcot Business Solutions GmbH, Aachen; Ingenieurbüro Richard Schieferdecker, Aachen; MUL Services GmbH, Aachen; myOpenFactory eG, Aachen; Trovarit AG, Aachen. Die FSG-Mitglieder stellen sich in den Ausgaben der UdZ sukzessive vor.



## 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-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](http://www.fir.rwth-aachen.de/service)