



UdZ

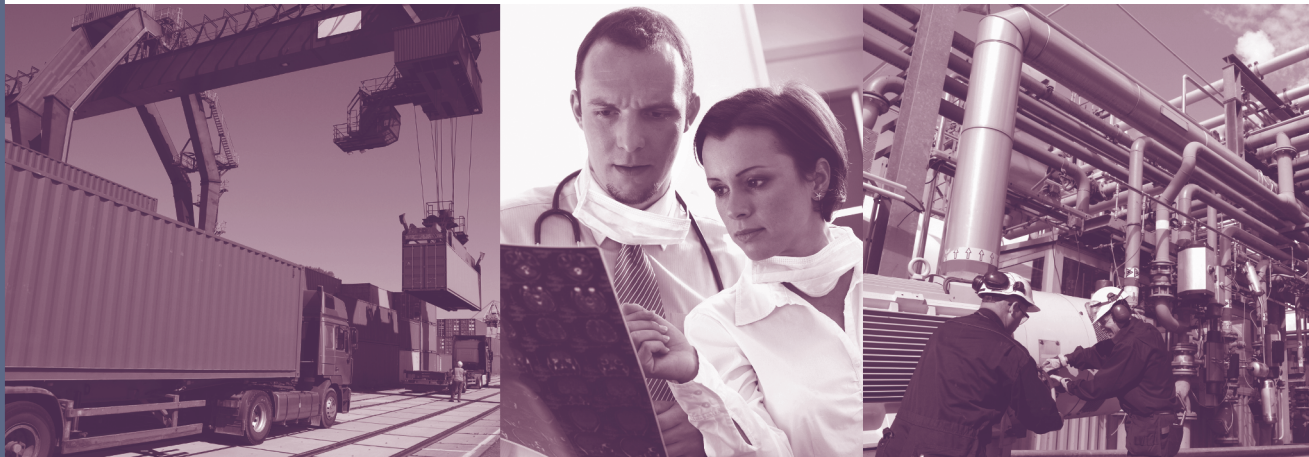
2/2008

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 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



11. Aachener Dienstleistungsforum: idealer Austausch

Industrielle Dienstleistung: Differenzierend – Modularisiert – Preiswürdig

Der Wandel zur Dienstleistungswirtschaft ist einer der wichtigsten Trends unserer Zeit. Mehr als zwei Drittel der globalen Wertschöpfung werden in den Servicebranchen erwirtschaftet. Für erfolgreiche Unternehmen bedeutet dies, sich mit den daraus resultierenden Herausforderungen professionell auseinanderzusetzen. Die Frage nach dem „Wie“ ist jedoch oft unklar.

Um Antworten darauf zu geben, veranstaltet das Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) e.V. an der RWTH Aachen das 11. Aachener Dienstleistungsforum am 10. und 11. September 2008 im Hotel Quellenhof in Aachen.

„Industrielle Dienstleistung: Differenzierend – Modularisiert – Preiswürdig“

Unter diesem Motto berichten ausgewählte Unternehmen über ihre Erfahrungen in der Entwicklung und Umsetzung innovativer Dienstleistungen. Zahlreiche Praxisvorträge, Workshops und eine Ausstellung bieten Ihnen damit eine ideale Austauschplattform.

In den Themenblöcken „Differenzierung durch Dienstleistungen“, „Modularisierung von Dienstleistungen“ und „Die preiswürdige Dienstleistung“ wird gezielt auf die größten Herausforderungen eingegangen: Mit welchen Dienstleistungen kann ich mich im Auge des Kunden von der Konkurrenz abheben? Wie gestalte ich mein Portfolio, um dem Kunden ein optimales Leistungspaket schnüren zu können? Wie finde ich die richtige Preisstruktur für meine angebotenen Leistungen?

Differenzierung durch Dienstleistungen

Erfolgreicher Dienstleister zu sein, bedeutet, durch die eigene Leistung etwas zu bewirken, was für den Kunden einen Mehrwert darstellt. Erfolgreicher Dienstleister zu sein, bedeutet auch den Kunden über ein attraktives Serviceportfolio an sich zu binden. Dieser Themenblock widmet sich den Unternehmen, die durch den gezielten Einsatz von Dienstleistungen am Markt eine einmalige Position einnehmen.

Modularisierung von Dienstleistungen

Herausragende Dienstleistungen erfordern herausragende Unternehmen, die sie erbringen. Diese verstehen es, ihre Servicekomponenten so zu konfigurieren, dass eine individuelle Kundenorientierung des Leistungsangebots gegeben ist. Der zweite Themenblock schenkt diesen Unternehmen seine Aufmerksamkeit, die durch ein ausgefeiltes Leistungsportfolio überzeugen.



11. AACHENER
DIENSTLEISTUNGS
FORUM
10. – 11.09.2008
www.dienstleistungsforum.de

Die preiswürdige Dienstleistung

Innovative Dienstleistungen und ausgezeichnete Erbringung sind notwendige Voraussetzungen für erfolgreiche Unternehmen. Letztendlich gilt es aber auch, mit den Dienstleistungen einen maximalen Gewinn zu erwirtschaften. Der dritte Themenblock beschäftigt sich mit der Gestaltung von Preisstrukturen, die dem Kunden das Gefühl geben, das Beste für ihr Geld zu bekommen.

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