



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 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



In sechs Tagen zum Industriellen Dienstleistungsmanager

3. RWTH Zertifikatkurs „Industrielles Dienstleistungsmanagement“

Im April und Mai dieses Jahres bot das Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V. (FIR) an der RWTH Aachen gemeinsam mit der RWTH International Academy zum dritten Mal den kompakten Zertifikatkurs „Industrielles Dienstleistungsmanagement“ an.

Innerhalb des Zertifikatkurses „Industrielles Dienstleistungsmanagement“ nutzen zwölf Fach- und Führungskräfte aus dem Bereich des industriellen Dienstleistungsmanagements die Möglichkeit, Herangehensweisen und Methoden für ein professionelles Dienstleistungsmanagement kennenzulernen, diese auszuprobieren und gemeinsam zu diskutieren.

Kurskonzept

Das Kurskonzept ist stark praxisorientiert gestaltet. Es ist in seiner spezifischen Kombination aus Theorie und Praxis einzigartig: Die Lerninhalte werden durch Vorträge verschiedener Praxisvertreter namhafter Unternehmen (z. B. Audi AG, DB Netz AG, Siemens AG) und praxisnaher Forschungseinrichtungen anschaulich vermittelt. Workshops und ein Unternehmensplanspiel vertiefen die Inhalte weiter und ermöglichen es den Teilnehmenden, die vorgestellten Methoden

direkt anzuwenden. Auf diese Weise wird ein umfassender Lernerfolg erzielt.

Ein professionelles industrielles Dienstleistungsmanagement bedingt die Kenntnis und Umsetzungsfähigkeit in hierfür relevante Themengebiete. Den Kursteilnehmern werden diese in folgenden Bereichen vermittelt:

- Strategieplanung,
- Entwicklung neuer Dienstleistungen,
- Marketing und Kommerzialisierung von Dienstleistungen,
- Gestaltung von Dienstleistungsorganisationen,
- Schnittstellenmanagement und Grundlagen des Prozessmanagements,
- Dienstleistungskultur und Personalentwicklung,
- Kennzahlenbasierte Management- und Führungskonzepte,
- Gewährleistung im Dienstleistungsbereich.

Bild 1
Professor Schuh beim
3. Zertifikatkurs





Bild 2
RWTH-Zertifikat
„Industrielles Dienstleistungs-
management“

Zertifikat

Die am Kurs teilnehmenden Fach- und Führungskräfte erhalten nach erfolgreicher Prüfung ein Zertifikat der RWTH Aachen. Der RWTH Zertifikatkurs wird im halbjährlichen Turnus im Rahmen eines zweimal dreitägigen Kompaktkurses angeboten.

Teilnehmerfeedback

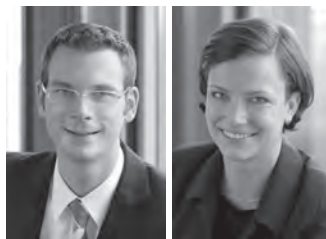
In den bisherigen Kursen wurde der Mix aus Theorie und Praxis von den Teilnehmern sehr begrüßt und auch die Anwendung der vorgestellten Methoden in vertiefenden Workshops fand großen Anklang:

- „Der RWTH-Zertifikatkurs Industrielles Dienstleistungsmanagement deckt fachlich alle Themen einer komplexen Materie ab, ist inhaltlich sehr wertvoll und gibt viele Anreize und Ideen für die praktische Anwendung“. (Henry Schwan, Product Manager Service bei der Dürr Ecoclean GmbH)
- „... Vor allem die sehr gelungene Verschmelzung von Theorie und Praxis machten die Lerninhalte sehr anschaulich“. (Michael Steinberg, Leitung Service Engineering der arvato direct services AG).

Termin für 2009 steht bereits fest

Der 4. RWTH Zertifikatkurs „Industrielles Dienstleistungsmanagement“ findet im Frühjahr 2009 vom 23.-25. April und 04.-06. Juni statt. Um gemeinsame Diskussionen zu ermöglichen und auf die Bedürfnisse der Teilnehmenden gezielt eingehen zu können, bleibt die Teilnehmerzahl auf 15 Personen begrenzt. Sie können sich für diesen Kurs anmelden und erhalten weitere Informationen unter:

www.zertifikatkurs-dienstleistungsmanagement.de



Dipl.-Kfm. Jörg Trebels
Wissenschaftlicher Mitarbeiter
Fachgruppe Performance Management
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-248
E-Mail: Joerg.Trebels@fir.rwth-aachen.de

Dr. Dipl.-Kff. Katja Hüfner
Wissenschaftliche Mitarbeiterin
Fachgruppe Lean Services
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-238
E-Mail: Katja.Huefner@fir.rwth-aachen.de

**4. Zertifikatkurs
„Industrielles Dienstleistungsmanagement“
FIR an der RWTH Aachen
Modul 1: 23.-25.04.2009
Modul 2: 04.-06.06.2009
Webinfo: www.zertifikatkurs-dienstleistungsmanagement.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