



UdZ

2/2009

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 Dienstleistungen Erfolg sichern	4	ShipExcellence: Benchmarking und Betriebsvergleich in der Partikulierschifffahrt Durch Benchmarking zum Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit deutscher Partikulierschiffahrtsunternehmen	44	Erfolgreich mit Kundenlösungen in neuen Märkten Ergebnisse der Dienstleistungsstudie "Fakten und Trends im Service – Ausgabe 2008" ...	74
"Service is King!" – Mit professionellem Dienstleistungsmanagement aus der Krise Unsere Beratungsangebot für Ihr Unternehmen	6	HyProDesign: Zukunftskonzepte für Maschinen- und Anlagenbauer Gestaltung und Management komplexer Leistungssysteme	48	Herausforderung des industriellen Dienstleistungsmanagements von morgen meistern Mit dem "Chief-Service-Manager" in sechs Tagen zum anerkannten Hochschulzertifikat	78
Frischer Wind im Service und After-Sales der Windkraftindustrie Industry-Roundtable "Service for Renewable Energies" (Senergy) gegründet	10	StreetScooter Mit neuen Dienstleistungs- und Geschäftsmodellen für Elektroautos in die Zukunft	52	Automotive Conference 2009 ein voller Erfolg Experten veranschaulichten Wege aus der Krise	79
eCI@ass Das FIR engagiert sich bei eCI@ss im Bereich Logistik und Instandhaltung	12	NeuProPlus: Intelligente Schieneninfrastruktur durch innovative Produktionssteuerungssysteme Neue Wege für die Erschließung von Wirtschaftlichkeitspotenzialen bei der Durchführung von Eisenbahninfrastrukturprojekten	54	Heimkehr aus dem Morgenland FIR-Team "Crazymove" beendet die Allgäu-Orient-Rallye	80
MSCO: Maintenance-Supply-Chain-Optimisation Integriertes Auftragsmanagement für die Ersatzteillogistik mittels IT-Plattform	13	Forschungskooperationen Innovationen fördern, Wettbewerbsfähigkeit sichern	59	 FIR Solution Group Kompetenznetzwerk aus Forschung und Praxis	63
Wertorientierte Instandhaltung mit TPM Mithilfe des Total-Productive-Managements (TPM) können Sie Ihre betriebliche Instandhaltung wertorientiert gestalten	15	Prozess zur kundennutzenorientierten Preisfindung für industrielle Dienstleistungen Ein Bericht aus dem Experten-Arbeitskreis Service-Pricing am FIR	60	 Studien, Standards und Publikationen	
StarLog: Lager- und Transportlogistik Standardisierte Leistungsdefinition und -bewertung in der Angebotsphase	19	 Leistungen für die Industrie: Assess und Assist		Literatur aus dem FIR	81
INESS: Pushing the standardisation of interlocking systems throughout Europe INtegrated European Signalling System	22	Weltklasse in Produktion und Instandhaltung Ergebnisse der weltweiten Studie in der kontinuierlichen Prozessindustrie von Mc Kinsey, FIR und WZL	67	Impressum	83
r2b – robot to business: Intelligente Landwirtschaft durch konfigurierte Leistungssysteme	23	 Qualifikation und Weiterbildung, Veranstaltungen		Veranstaltungskalender	84
Ein Ass im Ärmel: Effizientes Handling von Remote-Service-basierten Leistungssystem im Werkzeugbau	29	Der neue FMEA-Analyser Assist-Tool des FIR zur Einführung von Reliability-Centered-Maintenance (RCM)	72		
25 Jahre IT-Einsatz in der Instandhaltungsplanung und -steuerung	33	12. Aachener Dienstleistungsforum am 02. und 03. September 2009 Mit Dienstleistungen die Weichen neu stellen – stabilisieren und Erfolg sichern	73		
Professionalisierung der Dienstleistungsnormung Entwicklung eines Konzepts zur organisatorischen Implementierung einer Koordinierungsstelle im DIN	36				
Standard:IS – Durch Standardisierung die Exportfähigkeit unternehmensbezogener Dienstleistungen steigern Entwicklung eines Wartungskalkulationsprogramms ermöglicht Standardisierung der Dienstleistungserbringung und Optimierung des internationalen Servicegeschäfts	41				



„Service is King!“ – Mit professionellem Dienstleistungsmanagement aus der Krise

Unser Beratungsangebot für Ihr Unternehmen

Neben der anwendungsorientierten Forschung zur Entwicklung neuer Methoden und Konzepte für industrielle Dienstleistungen stellt die individuelle Beratung von Unternehmen das zweite wesentliche Standbein des Dienstleistungsmanagements am FIR dar. Mit der mehr als 20jährigen Erfahrung an der Schnittstelle zwischen Wissenschaft und Praxis hat sich das FIR im Bereich industrieller Dienstleistungen inzwischen zu einem anerkannten Anbieter von unternehmensspezifischen Lösungen für die Industrie entwickelt.

Basierend auf in Forschungsprojekten entwickelten und anschließend in der Praxis erprobten und etablierten Methoden und Tools berät das FIR Unternehmen als Lösungsanbieter hinsichtlich einer effizienteren und effektiveren Gestaltung der Betriebs(re)organisation. Dabei verfolgt das FIR das Ziel, gemeinsam mit seinen Kunden ganzheitliche Lösungen für einen nachhaltigen Projekterfolg zu erarbeiten. Die Beratungskompetenzen des FIR umfassen in einem ganzheitlichen Ansatz die in Bild 1 dargestellten Kompetenzfelder.

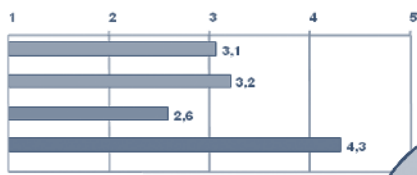
Die Analyse des Entwicklungspotenzials eines Unternehmens sowie der Organisationsstrukturen bildet zusammen mit der Entwicklung des Leistungssystems und

der Gestaltung der Wertschöpfungsprozesse einen in sich geschlossenen Kreis zur systematischen Optimierung eines Unternehmens. Im Folgenden werden sowohl das grundsätzliche Vorgehen des FIR in Beratungsprojekten als auch die Kompetenzen des FIR in den unterschiedlichen Beratungsphasen beschrieben.

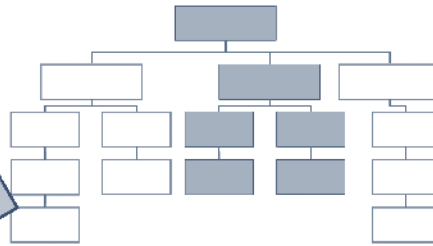
Mehrwert durch kundenspezifische Lösungen

In Bild 2 (siehe S. 7) ist das klassische Vorgehen in Beratungsprojekten dargestellt. Zu jeder Phase existieren eine Reihe von Methoden und Tools, die entsprechend der jeweiligen Rahmenbedingungen und spezifischen Kundenanforderungen eingesetzt werden. Dies bietet den Unternehmen den Mehrwert, dass nicht einzelne standardi-

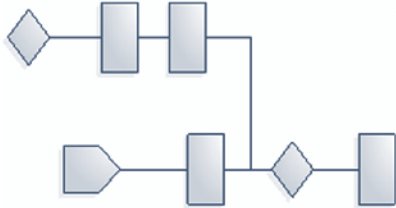
Potenzialanalyse



Organisationsanalyse



Prozessgestaltung



Leistungssystem-Entwicklung



Bild 1
Unsere Kompetenzfelder im Dienstleistungsmanagement

sierte Vorgehensweisen ohne Rücksicht auf die unternehmensbezogenen Erfordernisse im Projekt eingesetzt, sondern kundenspezifische Lösungen unter Verwendung variabler Hilfsmittel konfiguriert und angeboten werden. Die Beratungskompetenzen im industriellen Dienstleistungsmanagement umfassen sowohl die Gestaltung und Vermarktung von Produkt-Dienstleistungs-Systemen als auch die Realisierung einer professionellen Leistungserbringung im Sinne einer effizienten und effektiven „Dienstleistungsproduktion“.

Produkt-Dienstleistungs-Systeme sind komplexe Leistungssysteme, in denen Mitarbeiter, physische Produkte und Dienstleistungen eng verzahnt zusammen wirken, um dem Kunden nicht nur eine singuläre Leistung, sondern eine komplexe Problemlösung zur Verfügung zu stellen. Die Gestaltung und Vermarktung solcher kundennutzenorientierter Leistungssysteme stellt moderne Industrieunternehmen vor vielfältige strukturelle und organisatorische Herausforderungen.

Erfolgreiche Service-Portfoliogestaltung durch Service Engineering

Die Gruppe Service Engineering unterstützt Sie dabei, Ihr Service-Portfolio erfolgreicher zu gestalten. Im Zentrum stehen sowohl Ihre Planungs- und Entwicklungsprozesse als auch die Struktur Ihrer Serviceleistungen. Mit einer systematischen Analyse wird die Basis zur Formulierung von Optimierungsmaßnahmen geschaffen, die gemeinsam mit Ihnen umgesetzt werden. Kernthemenfelder bilden diesbezüglich die Strategische Positionierung, die Leistungsentwicklung sowie deren Angebot (Bild 3, S. 8).

Unser Beratungsangebot zur Strategischen Positionierung beinhaltet die Analyse der Potenziale und des Wettbewerbsumfeldes Ihres Unternehmens. Darauf aufbauend entwickeln wir zusammen mit Ihnen eine Strategie für Ihr Dienstleistungsportfolio. Dies impliziert die Festlegung eines angepassten Leistungsprogramms für Ihre Geschäftsfelder,

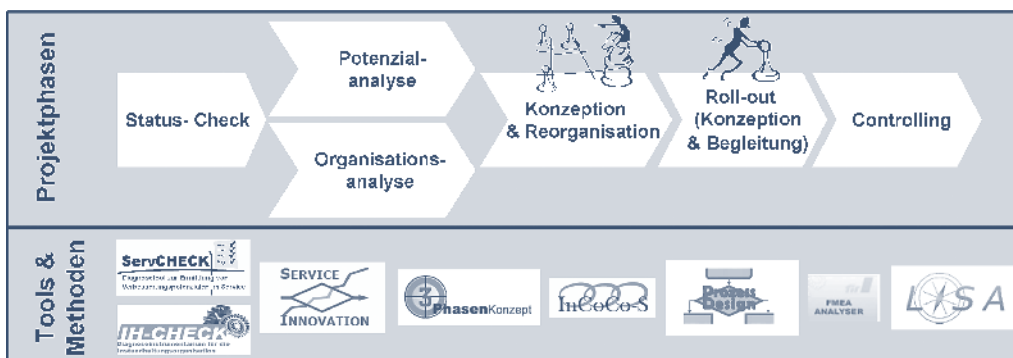
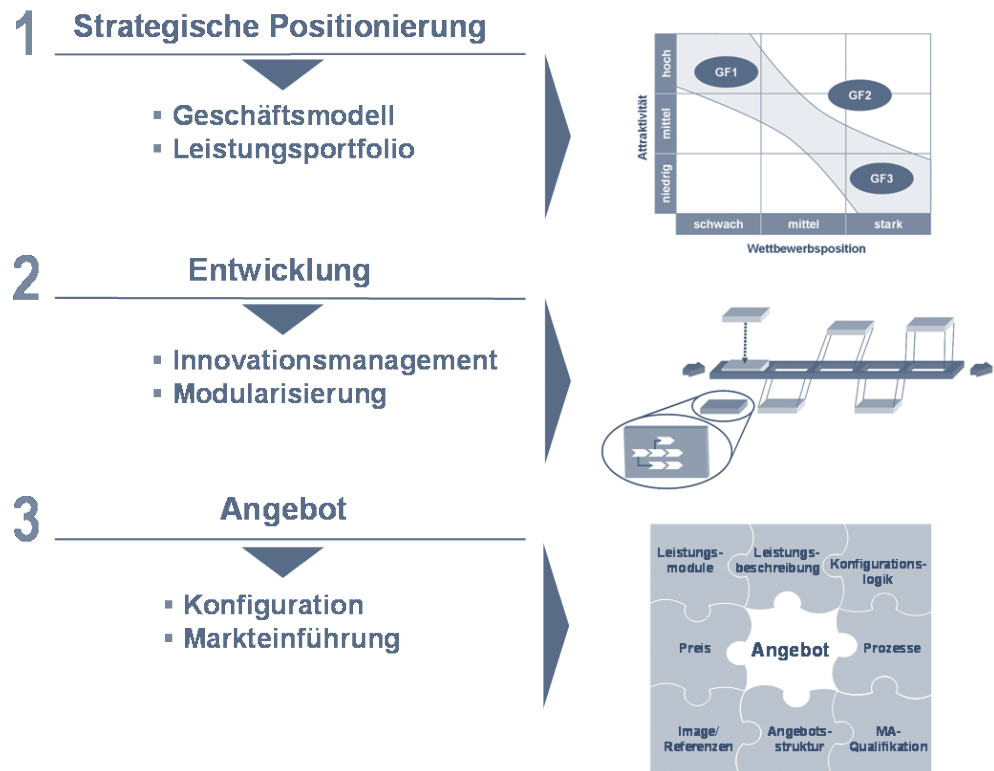


Bild 2
Vorgehen in Beratungsprojekten

Bild 3
Beratungsthemen der
Gruppe Service Engineering



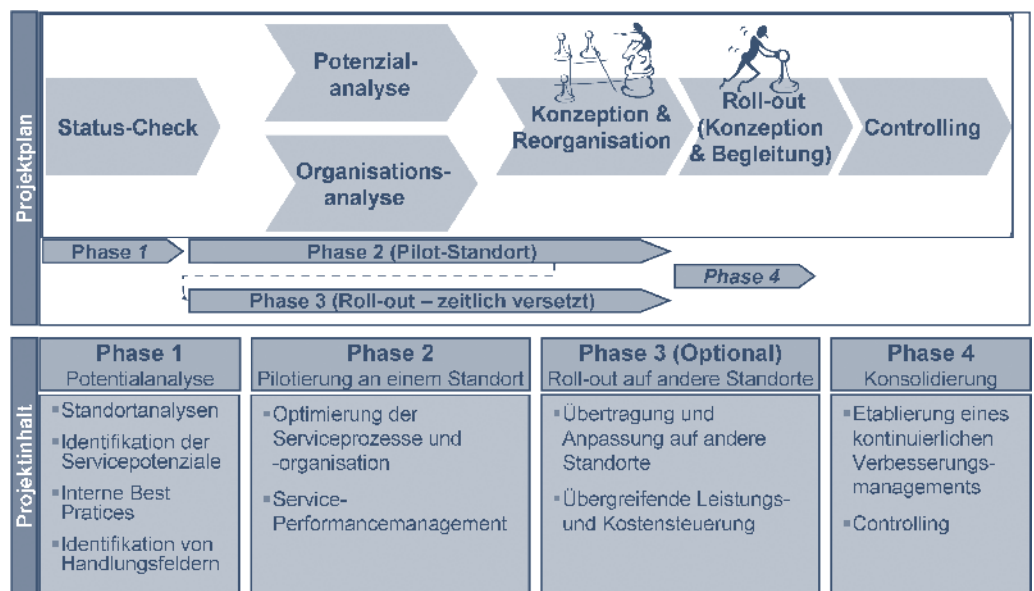
die Bestimmung eines optimalen Individualisierungsgrades Ihrer Dienstleistungen sowie die erfolgreiche Integration in ein schlüssiges Geschäftsmodell. Ihre Leistungsentwicklung unterstützen wir dadurch, dass wir gemeinsam mit Ihnen Ihr derzeitiges Innovationsmanagement mit Fokus auf Ihre Entwicklungsprozesse und Methoden analysieren und darauf aufbauend Optimierungsmaßnahmen erarbeiten, die wir nach Aufwand und Nutzen bewerten, priorisieren und gemeinsam mit Ihnen realisieren. Dabei steht insbesondere die erfolgreiche Umsetzung modularer Leistungsarchitekturen im Vordergrund.

Ihrer Preisfindungsmechanismen und Ihrer Angebots-Konfigurationslogik. Dabei analysieren wir gemeinsam mit Ihnen Ihre derzeitigen Kosten- und Preismodelle sowie Ihre Leistungsbündel. Darauf aufbauend erarbeiten wir mit Ihnen Optimierungsmaßnahmen, die wir nach Aufwand und Nutzen bewerten, priorisieren und gemeinsam mit Ihnen realisieren. Der Fokus hierbei liegt auf einer erfolgreichen Markteinführung neuer Leistungen.

Unsere Unterstützung für Ihr Leistungsangebot schließlich betrifft die Analyse und Optimierung

Die Beratung in diesen Themenfeldern sehen wir als eine gemeinschaftliche Aufgabe unserer und Ihrer Experten. In Workshops dokumentieren und analysieren diese gemeinsam Prozesse und Leistungen. Im Anschluss werden anhand bewährter Methoden gemeinsam Verbesserungsansätze erarbeitet.

Bild 4
Beratungsangebot der
Gruppe Lean Services
(Beispielprojekt)



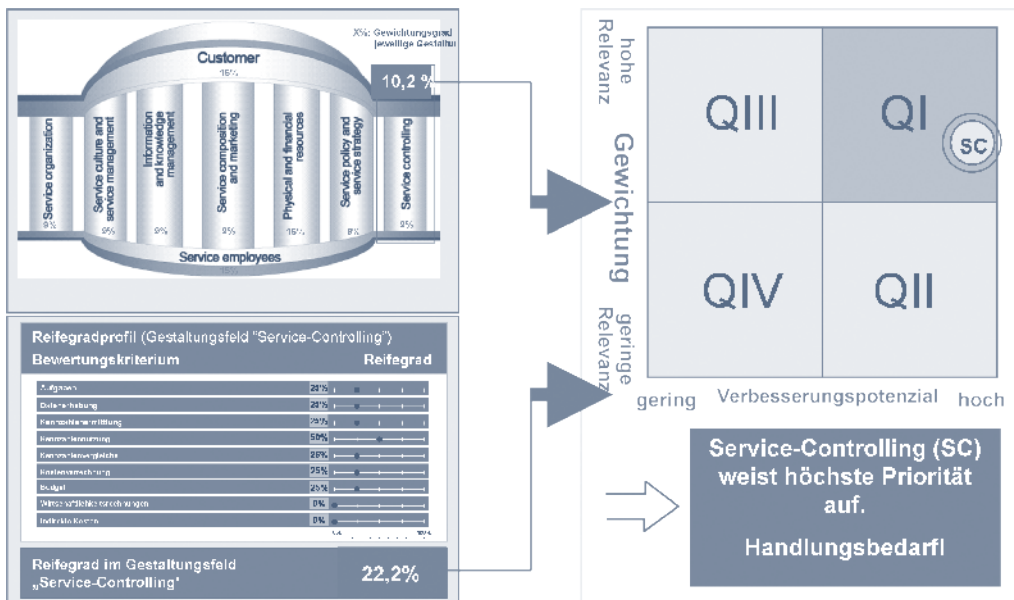


Bild 5
ServCHECK – Ergebnis der systematischen Analyse einer Serviceorganisation (Auszug aus Kundenbeispiel)

Dieser partizipative Ansatz sichert von Anfang an die größtmögliche Akzeptanz der erarbeiteten Ergebnisse im Unternehmen.

Professionalisierung durch „Lean Services“

Weiterhin unterstützt Sie die Gruppe „Lean Services“ bei der Gestaltung, Steuerung und Optimierung Ihrer Dienstleistungserbringung. Ziel ist die Entwicklung eines „Lean Service“ zur Professionalisierung Ihres Dienstleistungsmanagements. Um Ihre Wertschöpfungsprozesse zu verbessern, müssen Sie sich konsequent an kundenorientierter Wertschöpfung ausrichten, d. h. beispielsweise bestehende Defizite ausgleichen und Übererfüllung der Leistung im Sinne des Kundenbedarfs abbauen. Dazu ist es notwendig, dass Sie Ihr komplexes Dienstleistungssystem leistungsorientiert steuern sowie Ihre Leistung messbar und somit transparent zu machen.

Ihren Weg zur professionellen Dienstleistungserbringung unterstützen wir gerne und kompetent mit dem Leistungsangebot unserer Gruppe „Lean Services“ (Bild 4, siehe S. 8): Beginnend mit der fundierten Analyse Ihrer Serviceorganisation (mithilfe des Tools ServCHECK, Bild 5) und der darauf aufbauenden Identifikation von Schwachstellen und Verbesserungspotentialen bis hin zur Entwicklung und Einführung einer wertorientierten Leistungserbringung durch Prozessoptimierung und Anpassung der Organisations- und Steuerungsstrukturen (Service-Performance-Management). Überdies können wir Sie bei der Auswahl betrieblicher Informations- und Kommunikationssysteme zur Unterstützung Ihrer Leistungsabwicklung und Leistungsmessung unterstützen. Im Bereich industrieller Dienstleistungen sind wir auf Instandhaltungsplanungs- und -steuerungssysteme (IPS-Systeme) für die Instand-

haltung, Servicemanagement-Systeme (SMS) für Serviceorganisationen und mobile IT-Unterstützung spezialisiert und nutzen auch hier bewährte Standards und Methoden.

Mit dem hier dargestellten Leistungsumfang beraten wir Ihr Unternehmen in Form eines individuellen Lösungsangebotes und greifen dazu – wie dargestellt – auf eine Vielzahl von in Forschungs- und Beratungsprojekten entwickelten etablierten Methoden und Tools zurück.

Wenn auch Sie sich angesprochen fühlen und Ihr Dienstleistungsmanagement gemeinsam mit uns professionalisieren wollen, sprechen Sie uns gerne direkt persönlich an, denn gerade in wirtschaftlichen Zeiten wie den heutigen gilt unvermindert: „Service is King!“



Dipl.-Wirtsch.-Ing. Marc Hübbbers
Leiter Fachgruppe Service Engineering
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-228
E-Mail: Marc.Huebbbers@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Ing. Bert Lorenz
Leiter Fachgruppe Lean Services
Leiter Competence Center Instandhaltung
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-225
E-Mail: Bert.Lorenz@fir.rwth-aachen.de

Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung, 10. Jg., Heft 2/2009, 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.-Wi.-Ing. Tobias Brosze

(Produktionsmanagement)

Astrid Giernalczyk M.A., M. Sc.

(Kommunikationsmanagement)

Dr.-Ing. Gerhard Gudergan

(Dienstleistungsmanagement)

Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing

(Informationsmanagement)

Redaktion

Simone Suchan M.A., FIR, Tel.: +49 241 47705-156

Design, Bildbearbeitung, Satz und Layout

Julia Quack, Studentische Mitarbeiterin

Verantwortlich

Astrid Giernalczyk M.A., M. Sc.

Bereichsleiterin Kommunikationsmanagement

Tel.: +49 241 47705-513

E-Mail: Astrid.Giernalczyk@fir.rwth-aachen.de

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