



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				



Frischer Wind im Service und After-Sales der Windkraftindustrie

Industry-Roundtable „Services for Renewable Energies“ (Senergy) gegründet

Herausforderungen für den Service und die Ersatzteillogistik der Windenergiebranche

Der Windenergiemarkt ist gekennzeichnet durch ein weltweit rasantes Wachstum, das Unternehmen der Branche vor große Herausforderungen stellt. Waren im Jahr 1995 weltweit noch unter 5.000 MW Leistung installiert, so ist dieser Wert Ende 2008 bereits auf über 120.000 MW angestiegen [1]. Deutschland hat bei der Nutzung von Windenergie eine Vorreiterrolle eingenommen, die Wachstumswahlen anderer Länder zeigen jedoch, dass internationale Märkte einen starken Bedeutungszuwachs erfahren. So sind die USA im Jahr 2008 erstmalig zum Weltmarktführer im aus Windenergieanlagen produzierten Strom aufgestiegen [3].

Die stark zunehmende Anzahl der sich in Betrieb befindlichen Anlagen stellt das Geschäft des After-Sales der Unternehmen in der Branche jetzt vor neue Herausforderungen. Nach der Inbetriebnahme der Anlage steht dabei die Sicherung der Anlagenverfügbarkeit im Betrachtungsfokus. Die hier anfallenden Aufgaben umfassen u. a. die Wartung und Instandhaltung der Anlagen inklusive des Ersatzteilmanagements. Wesentliche Herausforderungen sind dabei neben der durch das starke Wachstum bedingten Dynamik die noch nicht hinreichend in den Unternehmen

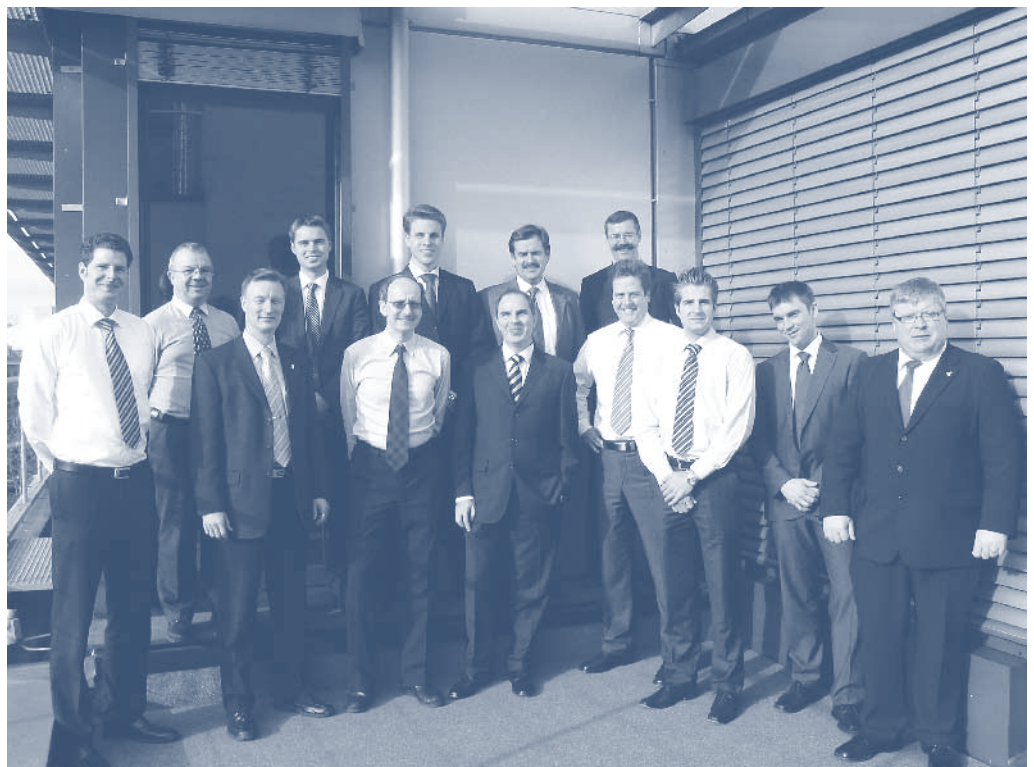
verankerten Service-Strategien. Weitere wichtige Aspekte stellen die mangelnde Verfügbarkeit von historischen Daten sowie Lieferengpässe für Ersatzteile aufgrund der hohen Kapazitätsauslastung für die Produktion der Neuanlagen dar.

Industry-Roundtable „Services for Renewable Energies“ (Senergy) gegründet

Um Unternehmen der Windenergiebranche ein Diskussionsforum zu schaffen, indem sie sich über aktuelle Herausforderungen im Service austauschen können, hat das FIR an der RWTH Aachen gemeinsam mit der Lappeenranta University of Technology (LUT) aus Finnland einen internationalen Arbeitskreis ins Leben gerufen. Die Mitglieder des Arbeitskreises sind Vertreter der Service-Abteilungen innovativer Unternehmen der Windenergiebranche von Zulieferunternehmen bis hin zu Turbinenherstellern verschiedener Größe. Die Ziele des Arbeitskreises Senergy sind:

- ein regelmäßiger Informationsaustausch und die Diskussion aktueller Herausforderungen in der Windenergiebranche,
- die Diskussion von „Best-Practice“-Servicekonzepten und -methoden innerhalb der Windenergieindustrie sowie der Vergleich mit anderen Branchen,
- die Entwicklung und Standardisierung von Methoden zur Verbesserung der Service-

Bild 1
Teilnehmer der
konstituierenden Sitzung des
Senergy-Arbeitskreises



effizienz und zur besseren Nutzung der sich im Service ergebenden Möglichkeiten.

Die konstituierende Sitzung des Arbeitskreises hat am 20. Januar 2009 am FIR in Aachen stattgefunden. Die für die Windindustrie repräsentative Gruppe der Teilnehmer aus großen und mittleren Unternehmen (vgl. Bild 1) zeigte ein starkes Interesse am Erfahrungsaustausch und den Zielen des Arbeitskreises. Für das zweite Arbeitskreistreffen wurde gemeinsam beschlossen, das Thema der Kalkulation und des Verständnisses der „Life-Cycle-Costs“ intensiver zu beleuchten und dabei die Anwendbarkeit von Best Practices aus anderen Industrien für die Windenergiebranche zu untersuchen. Weitere Informationen zu den Treffen und Themen des Arbeitskreises sowie zu den geplanten weiteren Aktivitäten sind auf der neu erstellten Website www.senergy-roundtable.com abrufbar. ■

- [1] Bundesverband Windenergie e.V. (BWE): „Welt: Entwicklung der installierten Leistung“, 2009, Abrufbar unter www.wind-energie.de, eingesehen am 17.02.2009.
- [2] Bundesverband Windenergie e.V. (BWE): „Entwicklung“, 2009, Abrufbar unter www.wind-energie.de, eingesehen am 17.02.2009.
- [3] N.N.: „USA & China experience wind power boom“, Renewable Energy Focus, 2009, abrufbar unter <http://www.renewableenergyfocus.com>, eingesehen am 17.02.2009.



Dr.-Ing. Gerhard Gudergan (li.)
 FIR, Bereichsleiter Dienstleistungsmanagement
 Tel.: +49 241 47705-202
 E-Mail: Gerhard.Gudergan@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Wirtsch.-Ing. Marc Hübbers (2. v. li.)
 Leiter Fachgruppe Service Engineering
 FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
 Tel.: +49 241 47705-228
 E-Mail: Marc.Huebbers@fir.rwth-aachen.de



Dipl.-Kfm. Peter Thomassen (2. v. re.)
 Fachgruppe Service Engineering
 FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
 Tel.: +49 241 47705-204
 E-Mail: Peter.Thomassen@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Wi.-Ing. Henrik Wienholdt (re.)
 Leiter Fachgruppe Supply Chain Design
 FIR, Bereich Produktionsmanagement
 Tel.: +49 241 47705-421
 E-Mail: Henrik.Wienholdt@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