



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
"Service is King!" – Mit professionellem Dienstleistungsmanagement aus der Krise Unsere Beratungsangebot für Ihr Unternehmen	6
Frischer Wind im Service und After-Sales der Windkraftindustrie Industry-Roundtable "Service for Renewable Energies" (Senergy) gegründet	10
eCI@ass Das FIR engagiert sich bei eCI@ss im Bereich Logistik und Instandhaltung	12
MSCO: Maintenance-Supply-Chain-Optimisation Integriertes Auftragsmanagement für die Ersatzteillogistik mittels IT-Plattform	13
Wertorientierte Instandhaltung mit TPM Mithilfe des Total-Productive-Managements (TPM) können Sie Ihre betriebliche Instandhaltung wertorientiert gestalten	15
StarLog: Lager- und Transportlogistik Standardisierte Leistungsdefinition und -bewertung in der Angebotsphase	19
INESS: Pushing the standardisation of interlocking systems throughout Europe INtegrated European Signalling System	22
r2b – robot to business: Intelligente Landwirtschaft durch konfigurierte Leistungssysteme	23
Ein Ass im Ärmel: Effizientes Handling von Remote-Service-basierten Leistungssystem im Werkzeugbau	29
25 Jahre IT-Einsatz in der Instandhaltungsplanung und -steuerung	33
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

ShipExcellence: Benchmarking und Betriebsvergleich in der Partikulierschifffahrt Durch Benchmarking zum Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit deutscher Partikulierschiffahrtsunternehmen	44
HyProDesign: Zukunftskonzepte für Maschinen- und Anlagenbauer Gestaltung und Management komplexer Leistungssysteme	48
StreetScooter Mit neuen Dienstleistungs- und Geschäftsmodellen für Elektroautos in die Zukunft	52
NeuProPlus: Intelligente Schieneninfrastruktur durch innovative Produktionssteuerungssysteme Neue Wege für die Erschließung von Wirtschaftlichkeitspotenzialen bei der Durchführung von Eisenbahninfrastrukturprojekten	54
Forschungskooperationen Innovationen fördern, Wettbewerbsfähigkeit sichern	59
Prozess zur kundennutzenorientierten Preisfindung für industrielle Dienstleistungen Ein Bericht aus dem Experten-Arbeitskreis Service-Pricing am FIR	60
Weltklasse in Produktion und Instandhaltung Ergebnisse der weltweiten Studie in der kontinuierlichen Prozessindustrie von Mc Kinsey, FIR und WZL	67
Der neue FMEA-Analyser Assist-Tool des FIR zur Einführung von Reliability-Centered-Maintenance (RCM)	72
12. Aachener Dienstleistungsforum am 02. und 03. September 2009 Mit Dienstleistungen die Weichen neu stellen – stabilisieren und Erfolg sichern	73

Erfolgreich mit Kundenlösungen in neuen Märkten Ergebnisse der Dienstleistungsstudie "Fakten und Trends im Service – Ausgabe 2008" ...	74
Herausforderung des industriellen Dienstleistungsmanagements von morgen meistern Mit dem "Chief-Service-Manager" in sechs Tagen zum anerkannten Hochschulzertifikat	78
Automotive Conference 2009 ein voller Erfolg Experten veranschaulichten Wege aus der Krise	79
Heimkehr aus dem Morgenland FIR-Team "Crazymove" beendet die Allgäu-Orient-Rallye	80



FIR Solution Group Kompetenznetzwerk aus Forschung und Praxis	63
--	----



Studien, Standards und Publikationen

Literatur aus dem FIR	81
Impressum	83
Veranstaltungskalender	84



Leistungen für die Industrie: Assess und Assist



Qualifikation und Weiterbildung, Veranstaltungen



Das FIR engagiert sich bei eCl@ss im Bereich Logistik und Instandhaltung

Seit März 2009 unterstützt das FIR aktiv den Standardisierungsprozess von eCl@ss im Bereich der Instandhaltung und logistischer Dienstleistungen. eCl@ss stellt einen branchenunabhängigen und international verbreiteten Standard zur systemtechnischen Klassifizierung von Produkten, Materialien und Dienstleistungen entlang der Wertschöpfungskette dar.

Ziel des Klassifikationssystems ist es u. a., eine allgemeingültige Grundlage zur effizienten Auftragsabwicklung sowie Prozesssicherheit aufgrund durchgängiger Informationsketten zu gewährleisten. Die standardisierten Ausprägungen und Begrifflichkeiten bilden die Voraussetzung für die Funktionalität dieses Systems. Es lässt sich in die fünf Ebenen Sachgebiete, Hauptgruppen, Gruppen, Untergruppen und Merkmallisten aufteilen und basiert u. a. auf den Strukturen der Normen DIN 4002, IEC 61360 und ISO 13584 (vgl. Bild 1).

In den verschiedenen Arbeitskreisen bzw. Fachgruppensitzungen werden die Standards in regelmäßigen Abständen systematisch mit Vertretern von Industrie und Forschung erarbeitet und entwickelt. Dabei sind fachspezifische Themenschwerpunkte entsprechend der jeweiligen Sachgebiete der eCl@ss-Struktur gesetzt.

Das Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) e. V. ist hier als kompetenter Partner im Feld der Standardisierung und der Fachdisziplinen Logistik sowie Instandhaltung aktiv an der Entwicklung der aufzubauenden Klassifizierung beteiligt. Dabei stellt der

Fachbereich Produktionsmanagement schwerpunktmäßig das fachliche Know-how hinsichtlich logistischer Fragestellungen bereit, während das Competence-Center Instandhaltung aus dem Bereich Dienstleistungsmanagement die langjährige Erfahrung im Themenfeld technischer Dienstleistungen in den Standardisierungsprozess einfließen lässt.

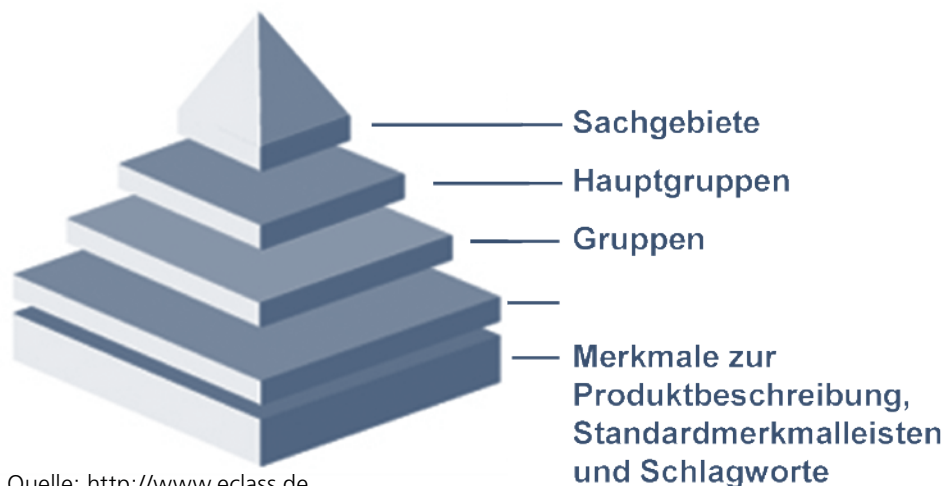
Die praxisorientierten Forschungs- und Industrieprojekte des FIR ermöglichen einerseits die wissenschaftliche Entwicklung systematischer Strukturierungsansätze und stellen andererseits die Berücksichtigung praxisrelevanter Anforderungen an die Leistungsbeschreibung der Logistik und Instandhaltung sicher. ■



Dipl.-Wi.-Ing. Gregor Klimek
 Fachgruppe Lean Services
 FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
 Tel.: +49 241 47705-237
 E-Mail: Gregor.Klimek@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Wirt.-Ing. (FH) Stefan Kompa M.Sc. (Univ.)
 Fachgruppe Auftragsmanagement
 FIR, Bereich Produktionsmanagement
 Tel.: +49 241 47705-426
 E-Mail: Stefan.Kompa@fir.rwth-aachen.de

Bild 1
 Das Klassifikationssystem „eCl@ss“



Quelle: <http://www.eclass.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