



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



StarLog: Lager- und Transportlogistik

Standardisierte Leistungsdefinition und -bewertung in der Angebotsphase

Ausgangssituation und Zielsetzung

Die Logistikbranche zählt zu den wichtigsten Wachstumszweigen in Deutschland. Die Zahl an Logistikdienstleistern ist in letzter Zeit stetig gestiegen. Ergebnis dessen ist eine Verschärfung des Wettbewerbs der Anbieter sowie eine Abnahme der Transparenz der angebotenen Leistungen für die Nachfrager [1]. Der Angebotspreis wird mehr und mehr zum allein entscheidenden Wettbewerbsfaktor. Dies wirkt sich hemmend auf den internationalen Handel mit Logistikdienstleistungen aus. Folgen für den Markt sind u. a. Markteintrittsbarrieren für neue und expandierende Anbieter sowie ein geschwächtes Innovationsverhalten der Anbieter [2].

Ziel dieses Projekts besteht in der Entwicklung eines Standards zur Klassifizierung, Spezifizierung und Qualitätsbewertung transportlogistischer Dienstleistungen, um die Voraussetzungen für einen freien und fairen Handel mit transportlogistischen Dienstleistungen zu sichern. Hierzu ist die Erstellung eines Standards gemeinsam mit dem Deutschen Institut für Normung (DIN) entlang des neuartigen DIN-SPEC-Verfahrens im Projekt StarLog verankert.

Das Forschungs- und Entwicklungsprojekt StarLog wird mit Mitteln des Bundesministeriums für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (BMVBS) im Rahmen der Förderinitiative "Mobilität 21" gefördert und vom Projektträger TÜV Rheinland betreut.

Stand der Arbeiten

Zu Beginn des Projekts stand die Aufnahme und Analyse der Leistungsangebote der Logistikdienstleister mittels unternehmensspezifischer Workshops. Die im Projekt StarLog eingebundenen Praxispartner - die Miebach Consulting

GmbH, Hammer GmbH & Co.KG sowie die TOP Mehrwert Logistik GmbH & Co.KG - decken dabei verschiedenste Schwerpunkte der Logistikbranche ab. So ist TOP Mehrwert Logistik dem Themenfeld des Ersatzteilmanagements mit integrierten Mehrwertleistungen zuzuordnen. Hammer hingegen sieht sich selbst verstärkt im Bereich des Warehousings, der kundenindividuellen Aufbereitung und Konfektionierung von Gütern sowie des Projektmanagements logistischer Gesamtprojekte angesiedelt. Miebach Consulting rundet als unternehmensübergreifende Beratung nicht nur das aufgenommene Leistungsportfolio durch vorhandenes Anbieter-Know-how ab, sondern kennt ebenso Anforderungen und Bedürfnisse der Nachfragerseite.

Dank der Heterogenität der angebotenen Logistikleistungen kann eine umfassende Berücksichtigung der jeweiligen Marktteilnehmerbedürfnisse gewährleistet werden. Das Ergebnis der Aufnahme bestand in der Erstellung eines umfangreichen Katalogs der angebotenen und nachgefragten Logistikleistungen.

Aufbauend auf den aufgenommenen Leistungen wurden die Logistikdienstleister systematisiert und typische Leistungsmodule innerhalb dieser Klassen gebildet. Anhand der Kriterien Leistungsklasse, Organisation und vorhandene Vermögensgegenstände konnten die vier typischen in der Literatur beschriebenen Logistikdienstleistertypen identifiziert werden (siehe Bild 1). Der First-Party-Logistics-Service-Provider (1PL) stellt eine unternehmensinterne Abteilung dar, die auf reine Transportleistungen beschränkt ist. Der Anteil an Vermögensständen, sog. Assets, ist vergleichbar hoch. Im Kontrast hierzu steht der Fourth-Party-Logistics-Provider (4PL). Dieser Leistungstyp bietet ein umfangreiches Leistungsspektrum von Transportleistungen über Lagerleistungen bis hin zu einem breiten Angebot

Projekttitel
StarLog

Projekt-/Forschungsträger
Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (BMVBS), TÜV Rheinland Consulting GmbH

Fördernummer
650027-2007

Laufzeit
01.09.2007 - 31.08.2009

Projektpartner
FIR e. V., DIN Deutsches Institut für Normung e. V., Hammer GmbH & Co. KG, Miebach Logistik GmbH, TOP Mehrwert Logistik GmbH & Co. KG

Kontakt am FIR
Dipl.-Wi.-Ing. Gregor Klimek, Dipl.-Kfm. Peter Thomassen

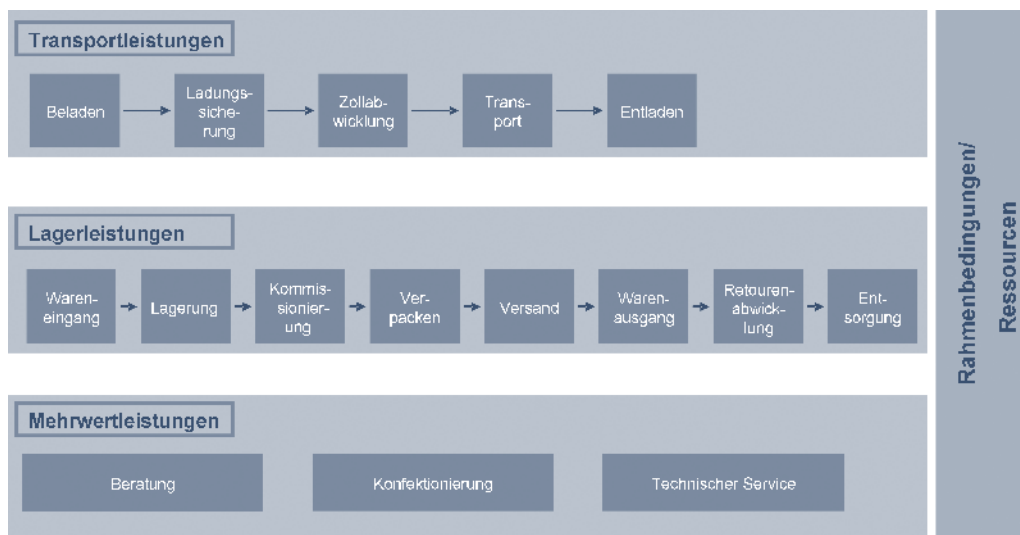


Leistungstyp	1 PL	2 PL	3 PL	4 PL
	Transportleistungen	Transportleistungen	Transportleistungen	Transportleistungen
Leistungsklassen		Lagerleistungen	Lagerleistungen Mehrwertleistungen	Lagerleistungen Mehrwertleistungen
Organisation	interne Abteilung	externer Dienstleister	Systemanbieter	Netzwerkkoordinator
	Assets			



Bild 1
Klassifikation der Logistikdienstleister

Bild 2
Leistungsmodul innerhalb
der Leistungsklassen



von Mehrwertdienstleistungen an. Die Assets sind dabei auf ein Minimum beschränkt, der 4PL ist somit als Netzwerkkordinator anzusehen, der in der Regel über keinen eigenen Fuhrpark verfügt und verschiedenste Logistikanbieter im Kundenauftrag koordiniert. Die anderen Dienstleistertypen (2PL und 3PL) stellen in ihren Ausprägungen einen Kompromiss zwischen rein transportorientierten und rein lösungsorientierten Dienstleistungsspektren dar.

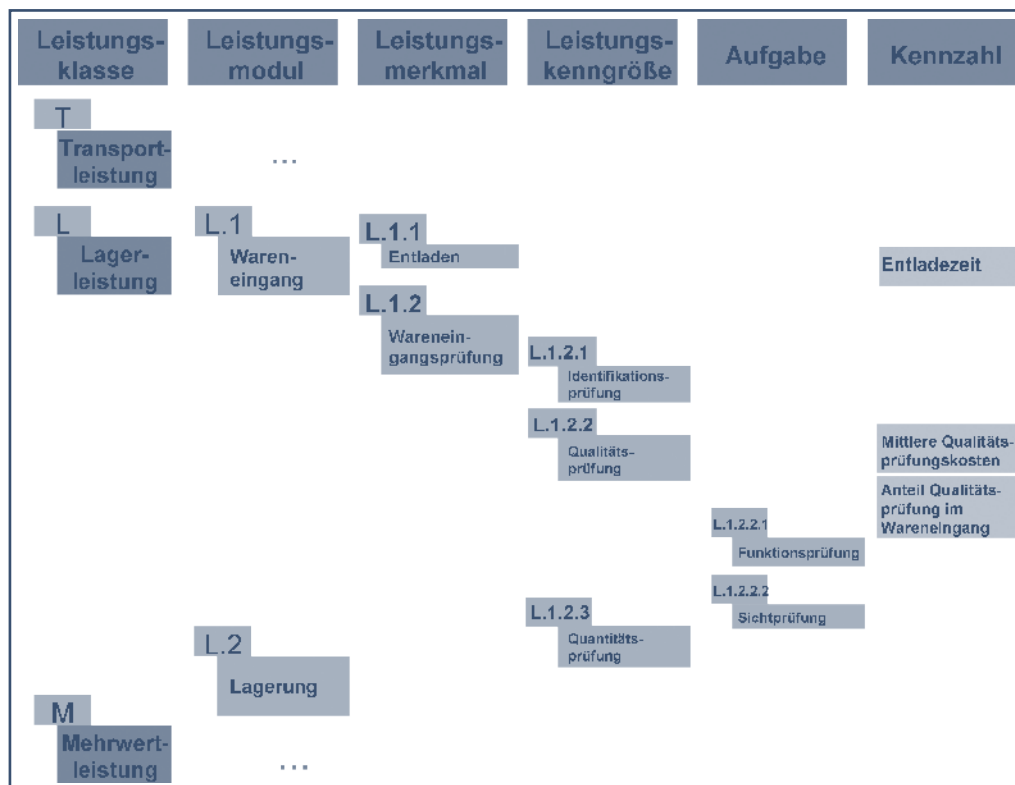
Die identifizierten Leistungsklassen Transportleistungen, Lagerleistungen und Mehrwertleistungen (auch „Value-Added-Services“ genannt) werden von den Rahmenbedingungen (z. B. rechtliche Fragen wie Gefahrenübergang) sowie den zur Leistungserbringung benö-

tigten Ressourcen (z. B. Ladehilfsmittel wie Flurförderfahrzeuge) flankiert.

In einem weiteren Schritt werden die typischen Leistungsmodul innerhalb der drei Klassen beschrieben. In Bild 2 ist der übergeordnete Spezifikationsrahmen der Leistungsmodulbeschreibung dargestellt, welcher die inhaltliche Ausarbeitung in der zu erstellenden DIN-SPEC strukturiert. Im Gegensatz zu den Mehrwertleistungen lassen sich die Transport- und Lagerleistung in einem prozessualen Ablauf darstellen.

Zur Spezifizierung der definierten Leistungsmodul werden Leistungsmerkmale und Leistungskenngrößen für die einzelnen Module

Bild 3
Spezifikationsrahmen



ermittelt. In Bild 3 sind beispielhaft Merkmale und Kenngrößen dargestellt, welche für das Modul Wareneingang der Leistungsklasse Lagerleistung relevant sind. Die Merkmale des Wareneingangs sind z. B. das Entladen und die Wareneingangsprüfung, deren Kenngrößen die Identifikations-, Qualitäts- und Quantitätsprüfungen sind. Weiter detailliert werden innerhalb der Qualitätsprüfung eine Funktionsprüfung und eine Sichtprüfung durchgeführt.

Alle Leistungsklassen beinhalten das Modul Informationslogistik, welches unterstützende IT-basierte Leistungen beschreibt, die innerhalb der identifizierten Leistungsklassen anfallen. Der entwickelte Katalog dient der Schaffung einer Grundlage zur praxistauglichen Spezifikation logistischer Dienstleistungen.

In einem weiteren Schritt wurden Kennzahlen der Logistikbranche ermittelt und in einem Kennzahlensystem zusammengefasst.

Dieses Kennzahlensystem wurde auf seine Zweckmäßigkeit hin überprüft, um geeignete Kennzahlen zu den vorher definierten Leistungsmodulen, -merkmalen und -kenngrößen zuordnen zu können. Mithilfe der Kennzahlen kann eine Qualitätsmessung und -bewertung der einzelnen Leistungsmodule erfolgen. Beispielsweise dient die Kennzahl „Entladezeit“ zur Bestimmung der Qualität des Leistungsmerkmals „Entladen“ und kann sowohl als unternehmensinterne Kennzahl zur Leistungsmessung und -steuerung sowie im Fall der Vertragsgestaltung als Leistungsanforderung an die Rampenbelegungszeiten in der Entladezone zum Einsatz kommen.

Ziel des Projektes ist die Erstellung einer DIN-SPEC, die als öffentlich verfügbares Dokument die identifizierten Logistikleistungen standardisiert beschreibt und Kennzahlen zur Qualitätsbewertung der Leistungen beinhaltet. Mittels einer standardisierten Beschreibung der logistischen Leistungen ist die Grundlage einer transparenten Vergleichbarkeit von Leistungsangeboten möglich. Insbesondere um die Übersichtlichkeit des Dokuments und seine

Anwendertauglichkeit zu verbessern, wurden die Leistungsklassen, -module und -merkmale im Vorfeld der Erstellung der DIN-SPEC sachlogisch klassifiziert, hierarchisiert und nach Möglichkeit prozessorientiert angeordnet.

Weitere Schritte

Mitte 2009 werden öffentliche Evaluationsworkshops durchgeführt, welche einerseits die Akzeptanz sowie Anwendertauglichkeit des zu entwickelnden Standards erhöhen, andererseits die Möglichkeit bieten, Unternehmen der anzusprechenden Zielgruppe frühzeitig die vorläufigen Ergebnisse verfügbar zu machen. ■

Literatur

- [1] Wannewetsch, H.: Vernetztes Supply Chain Management. Springer, Berlin 2005.
- [2] Kranke, A.: Outsourcing – Da muss jeder durch. In: Logistik inside (2005)10, S.44-47.



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

Theresa Otten
 Studentische Hilfskraft
 FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
 E-Mail: Theresa.Otten@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