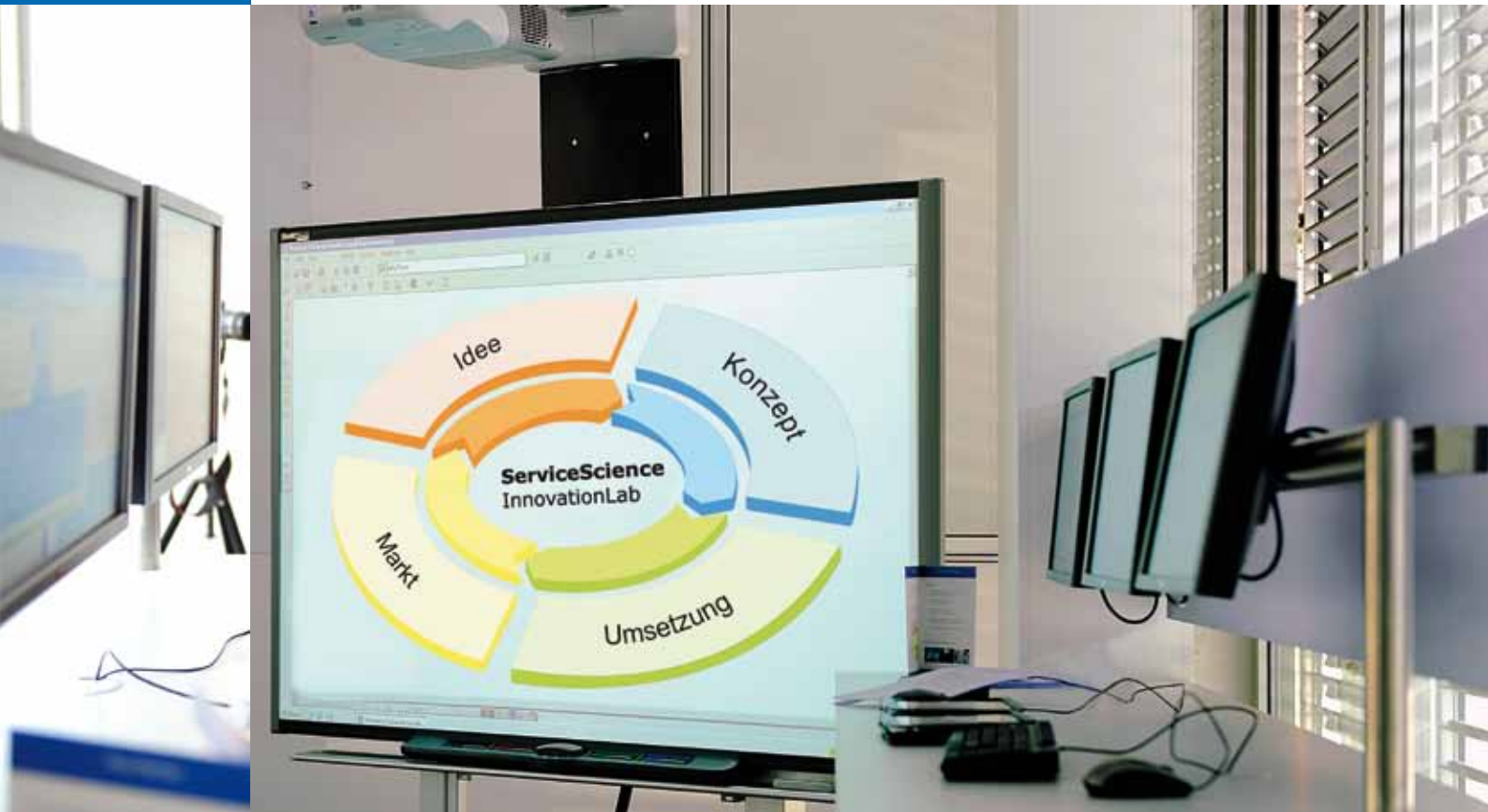


UdZ 2/2010

Unternehmen der Zukunft
Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt
Dienstleistungsmanagement

ISSN 1439-2585



fir  an der
RWTHAACHEN
www.fir.rwth-aachen.de

Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung, 11. Jg., Heft 2/2010, ISSN 1439-2585
„UdZ – Unternehmen der Zukunft“
informiert mit Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen drei Mal im Jahr über die wissenschaftlichen Aktivitäten des FIR.

Herausgeber

Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V.
an der RWTH Aachen,
Pontdriesch 14/16, 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. 3001 500

Direktor

Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Günther Schuh

Geschäftsführer

Dr.-Ing. Volker Stich

Leiter Geschäftsbereich Forschung

Dr.-Ing. Gerhard Gudergan

Leiter Geschäftsbereich Industrie

Dr.-Ing. Carsten Schmidt

Bereichsleiter

Dienstleistungsmanagement:
Dr.-Ing. Gerhard Gudergan
(inhaltlich verantwortlich für dieses Heft)
Informationsmanagement:
Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing
Produktionsmanagement:
Dipl.-Wi.-Ing. Tobias Broszke
Kommunikationsmanagement:
Astrid Giernalczyk M.A., MSc.

Redaktionelle Verantwortung

Astrid Giernalczyk M.A., MSc.

Redaktionelle Mitarbeit und Lektorat

Simone Suchan M.A.

Satz

Birgit Kreitz
Julia Quack, M.A.

Bildbearbeitung

Heidrun Dochtermann
Birgit Kreitz

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben: FIR-Archiv;
Fotos Titelseite: David Wilms, Aachen,
www.007-0815-styler.de

Druck

Kuper-Druck GmbH
Eduard-Mörke-Straße 36
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 des FIR

www.fir.rwth-aachen.de/publikationen

Inhaltsverzeichnis

- 6 Dienstleistungsmanagement am FIR**
Mit Dienstleistungen Erfolg sichern

- 8 Service-Science-Innovation-Lab – Invent the Future of Services**
Eröffnung des Service-Science-Innovation-Labs an der RWTH Aachen

Das Service-Science-Innovation-Lab (SSIL) bietet, basierend auf einer völlig neuen Art der Zusammenarbeit zwischen Forschung und Industrie, eine Plattform zum Austausch und zur Interaktion für Vorreiterunternehmen und exzellente Forschungsinstitutionen am High-Tech-Standort RWTH Aachen Campus. Modernste Techniken wie Digitalisierung, Visualisierung und Simulation von Services ermöglichen Dienstleistungsinnovationen von der Idee bis zur Marktreife.



- 10 Community-Management**
Innovatives Forschungsfeld am FIR eingeführt

Assess und Assist

- 11 Mit professioneller Unterstützung Service und Instandhaltung optimieren**
Unsere Lösungskompetenz für Ihr Unternehmen

- 12 Effiziente Auftragsplanung und -steuerung im Aircraft-Engineering**
Die Lufthansa Technik geht einen weiteren Schritt in Richtung Ausbau Industry-Leadership

- 15 Neues IPS-System für die Peter Greven Fettchemie GmbH & Co. KG**
Erfolgsbericht aus der Praxis: Auswahl eines IPS-Systems bei einem mittelständischen Unternehmen der Chemieindustrie

- 17 Maintenance Management as a driver for success**
RWE Gas Storage s.r.o. – the biggest underground gas storage operator in Czech Republic – in corporation with FIR improved the maintenance in its six storage facilities

Der größte Gaslieferant in Tschechien heißt RWE GS. Um das Instandhaltungsmanagement der sechs Großanlagen zu verbessern, nahmen FIR und RWE ein gemeinsames Projekt in Angriff (Artikel in englischer Sprache).



- 21 Hersteller und Anlagenbetreiber optimieren gemeinsam Instandhaltungsstrategie**
Begleitung bei der Durchführung einer RCM-Analyse zur Identifikation von Optimierungspotenzialen in der Instandhaltung durch die Auswahl einer optimalen Instandhaltungsstrategie

- 23 Integriertes Customer-Relationship-Management – Realisierung der 360-Grad-Sicht auf den Kunden**
FIR schafft Transparenz auf dem undurchsichtigen CRM-IT-Markt

- 25 TPM-Navi – das FIR-Tool für die erfolgreiche Umsetzung von Total-Productive-Management (TPM)**
Eine bewährte und strukturierte Methodik zur Verbesserung der betrieblichen Instandhaltung

- 27 FIR-Produkte: Passgenaue Lösungen für Ihr Unternehmen**

- 28 Potenzialanalyse weltweit verteilter Serviceorganisationen**
ServCHECK bei GEA Farm Technologies GmbH

- 31 Der Markt für Instandhaltungsplanungs- und -steuerungssysteme**
Die Auswahl eines passenden IPS-Systems ist bedeutsam für die Investitionssicherheit von Unternehmen

- 34 IH-Check: Analyse und Verbesserung von Instandhaltungsorganisationen**
FIR-Tool zur Status-quo-Analyse und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen für Serviceorganisationen

Projekte und Berichte

- 36 SiZu - Integration von Echtzeitsimulation und Zustandsüberwachung**
Mit dem Condition-Analyser die Planbarkeit erhöhen und die Fehlersuche automatisieren

- 37 INESS – Integrated European Signalling System**
Lebenszykluskostenanalyse in der Bahninfrastruktur

- 38 Geschäftsmodelle für den Teleservice**
Erfolgsorientierte Ausrichtung des Teleserviceportfolios

- 41 OSE – Overall-Service-Efficiency: Optimierung der Auftragsabwicklung industrieller Dienstleister**
Verschwendung messen, bewerten und vermeiden

- 43 MSCO: Logistikkonzept zur Optimierung des Ersatzteilmanagements in der Instandhaltung**
Optimierung der Instandhaltungs-Supply-Chain und des Ersatzteilmanagements auf Basis einer IT-Plattform "Service-Manager"

- 45 Standardisierung der Angebotsphase von Logistikleistungen**
Projekt StarLog schließt mit Erstellung der DIN SPEC 1001 erfolgreich ab

- 48 SmartWheels: Mit Leistungssystemen vom Hype zur Innovation in der Elektromobilität**
Eine strukturierte Vorgehensweise nutzen, um passende Leistungssysteme für die Elektromobilität zu entwickeln

Sechs Modellregionen in Deutschland mit Partnern aus Stadtwerken, Forschung und Automobilherstellung entwickeln und testen marktfähige Produkte zur intelligenten Vernetzung von Energie und Mobilität.



Foto: www.fotolia.de

- 50 ServTrade: Handel mit Dienstleistungen**
Ansatz zur Vereinfachung des Handels mit Dienstleistungen
- 51 Im Service von Null auf Hundert**
Wie aus einem Werkzeugbauer ein serviceorientierter Anbieter von Spritzgießlösungen wurde
- 54 Mit hybriden Produkten die Zukunft sichern**
Gestaltung und Management des Wandels zum Lösungsanbieter
- 56 Geschäftsmodelle 2.0**
Apps für neue Dienstleistungssysteme
- 59 Fit4Net**
Entwicklung eines Werkzeugs zur Analyse der Servicenetzwerkfähigkeit von kleinen und mittleren Unternehmen
- 60 Neue Führungsspitze bei der AiF**
Stefanie Heiden ist Nachfolgerin von Michael Maurer
- 61 Neue Expertengruppe bei IFIP**
Innovationen im Dienstleistungsbereich auf internationaler Ebene
- 62 European Concept**
Internationale Expertengruppe aus Industrie und Forschung tagt in Aachen

- 63 Optimierung der Anlagenverfügbarkeit durch Services**
5. Arbeitskreistreffen "Senergy" thematisiert Ersatzteilversorgungskonzepte in der Windenergie

Die Nutzung der Windenergie ist weltweit auf dem Vormarsch, das stetige Wachstum der Branche hält trotz der anhaltenden Wirtschaftsflaute an. Neue Herausforderungen ergeben sich im After-Sales-Geschäft, besonders nach der Inbetriebnahme bei der Sicherung der Anlagenverfügbarkeit.



Foto: www.fotolia.de

Qualifikation und Weiterbildung, Veranstaltungen

- 65 RWTH-Zertifikatkurs "Chief Service-Manager"**
Zehn Absolventen erhalten das RWTH-Zertifikat
- 67 Die Zukunft des Services liegt in der Bildung**
KVD-Mitglieder diskutieren in Aachen über die Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten im Dienstleistungssektor
- 68 Technik, Anwendungen, Wirtschaftlichkeit – RFID-Experte in fünfeinhalb Tagen**
Der neue RWTH-Zertifikatkurs "Chief RFID-Manager" des FIR befähigt Sie zu einer ganzheitlichen Bewertung des RFID-Einsatzes

- 70 13. Aachener Dienstleistungsforum**
Dienstleistungsproduktivität steigern – Liquidität sichern und neue Leistungssystem gestalten

Angesichts der unsicheren Wirtschaftslage und knapper Ressourcen ist es für Entscheider in Unternehmen besonders wichtig zu wissen, wo sie investieren sollen und wie sie trotz Investitionsklemme mit Dienstleistungen Erfolge einfahren können. Das Dienstleistungsforum liefert Lösungsansätze.



Foto: David Wilms, Aachen

- 72 ESysPro-Fachtagung**
„Professionalisierung in der Energieberatung“ – Ergebnisse einer interdisziplinären Fallstudie

Studien, Standards und Publikationen

- 73 Studie zur Bedeutung der Instandhaltung**
Gemeinsame Studie von FIR und der Initiative "Fokus Instandhaltung"
- 74 Krisenbewältigungsstrategien im Service**
Ergebnisse der Studie "Fakten und Trends im Service-Ausgabe 2009"

- 76 Literatur aus dem FIR**

- 78 Veranstaltungskalender**

- 2 Impressum**

Mit professioneller Unterstützung Service und Instandhaltung optimieren

Unsere Lösungskompetenz für Ihr Unternehmen

Seit über 55 Jahren unterstützen wir erfolgreich kleine, mittelständische und große Unternehmen. Als kompetenter Partner an der Schnittstelle zwischen Wissenschaft und Praxis bieten wir Ihnen individuelle Lösungen für Fragen rund um das Thema industrielles Servicemanagement. Von der strategischen Planung über die Entwicklung neuer Dienstleistungen bis hin zur Prozessoptimierung und dem Aufbau von Kunden-Communities helfen wir Ihnen dabei, Ihr Servicegeschäft neu zu gestalten und zu professionalisieren. In einem partizipativen Ansatz entwickeln wir gemeinsam mit Ihnen individuelle Lösungen, die auf Ihr Unternehmen und Ihre Branche abgestimmt sind. Wir stehen für Kompetenz im Maschinen- und Anlagenbau, in der Windenergie und Prozessindustrie, in der Logistik, der Instandhaltung und weiteren Branchen.

Ihr Kontakt am FIR
Dipl.-Wirtsch.-Ing.
Marc Hübbers

„Assess and Assist“ (siehe Bild 1), so lautet unser Beratungsmotto. „Assess“ steht für die Analyse der Ausgangssituation Ihres Unternehmens. Der Schwerpunkt dabei liegt auf der Aufdeckung von Verbesserungspotenzialen im Engineering, in der Instandhaltung, der Logistik und weiteren Pre- und After-Sales-Services. Ausgehend von den Analyseergebnissen definieren wir zusammen mit Ihnen die Projektleitplanken zur Realisierung der identifizierten Potenziale. Dabei profitieren Sie von vielfach bewährten, gut strukturierten Vorgehensweisen und Tools, die wir in interdisziplinären Teams aus Wissenschaft und Praxis entwickelt haben.

Kompetenz im Servicebusiness

Mit industriellem Service werden durchschnittlich ca. 50 Prozent des EBIT produzierender Unternehmen erwirtschaftet. Servicebusiness ist damit ein unverzichtbarer Erfolgsfaktor für Industrieunternehmen und erfordert ein professionelles Management. Auf Basis unserer langjährigen Erfahrung und unter Berücksichtigung aktuellster Erkenntnisse aus der Forschung helfen wir Ihnen bei der Entwicklung und Umsetzung eines passenden Geschäftsmodells für Ihren Service. Im Detail helfen wir Ihnen bei:

- der Festlegung Ihres Serviceportfolios,
- der systematischen Entwicklung Ihrer Serviceleistungen,
- der Planung Ihrer Servicere Ressourcen und -prozesse,
- der Optimierung Ihrer Prozesse und der dazu passenden Organisationsstruktur,
- der Entwicklung passender Kennzahlensysteme für Ihren Service,
- dem Aufbau und der Pflege Ihrer Communities,
- der Professionalisierung Ihres Customer-Relationship-Managements,
- der anbieterneutralen Systemauswahl von CRM-, SMS- und IPS-IT-Systemen.

„Assist“ steht für die Erarbeitung und Umsetzung einer konkreten Lösung zur Steigerung Ihrer Unternehmensperformance innerhalb der im Assess festgelegten Projektleitplanken. Von der Ist-Analyse über die Konzepterarbeitung und -pilotierung bis hin zum Roll-Out auf weitere Produkte und Unternehmensbereiche beraten wir Sie individuell mit maßgeschneiderten Lösungen. Durch die intensive Zusammenarbeit mit Ihren Mitarbeitern vor Ort in Workshops und Fachgesprächen garantieren wir von Anfang an die größtmögliche Akzeptanz unserer Unterstützung in Ihrem Unternehmen.

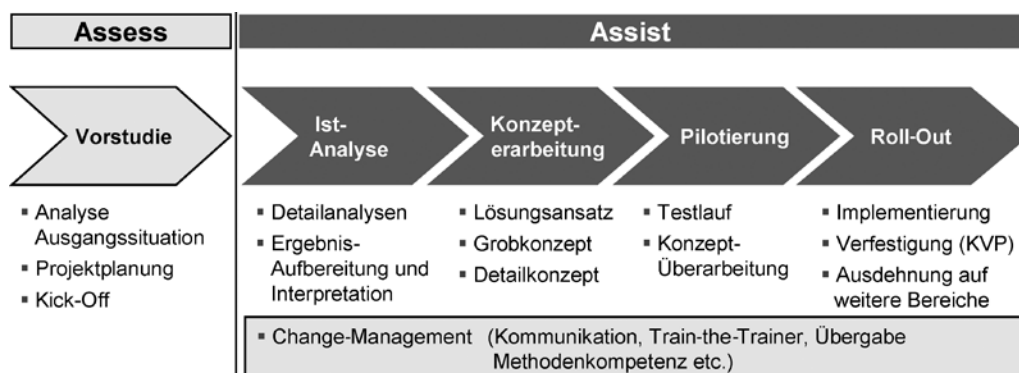


Bild 1
Vorgehen in Projekten:
„Assess and Assist“


Die Instandhaltung ist das etablierte Anwendungsfeld des FIR im industriellen Dienstleistungsmanagement. Mit dem Competence-Center Instandhaltung (CC-IH) bündelt das FIR seine über 25-jährige Erfahrung im Bereich Instandhaltung und entwickelt diese in Kooperation mit seinen Partnern in einer Vielzahl von Beratungs- und Forschungsprojekten stetig weiter.

Das CC-IH berät und begleitet Sie als umfassender Kompetenzanbieter in allen Fragen rund um das Thema Instandhaltung und erarbeitet gemeinsam mit Ihnen maßgeschneiderte Lösungen zur Verbesserung Ihres Instandhaltungsmanagements. Somit wird die Effektivität und Effizienz Ihrer Instandhaltungsorganisation im Sinne einer Wertbeitragssteigerung verbessert. Beispielsweise bietet das Diagnosetool

IH-Check® die Möglichkeit, eine fundierte Stärken-/Schwächenanalyse Ihrer Instandhaltung durchzuführen und auf Basis dieser Handlungsfelder zu identifizieren und gezielte Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten. Das CC-IH des FIR ist kein geschlossener Zirkel einzelner Akteure, sondern wesentliches Element und Treiber in nationalen und internationalen Netzwerken, in denen Erfahrungen und Wissen zum Thema Instandhaltung ausgetauscht, gebündelt und weiterentwickelt werden.

Treffen Sie das CC-IH auf der MAINTAIN

Das Competence-Center Instandhaltung ist auch 2010 wieder in München auf der MAINTAIN, der wichtigsten Messe der Instandhaltungsbranche, mit eigenem Stand vertreten.

Sprechen Sie uns an, wir beraten Sie gerne! 



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

Dipl.-Kfm. Christian Hoffart
Leiter Fachgruppe Community-Management
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-227
E-Mail: Christian.Hoffart@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Kfm. Cord-Philipp Winter
Fachgruppe Lean Services
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-243
E-Mail: Cord-Philipp.Winter@fir.rwth-aachen.de

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