

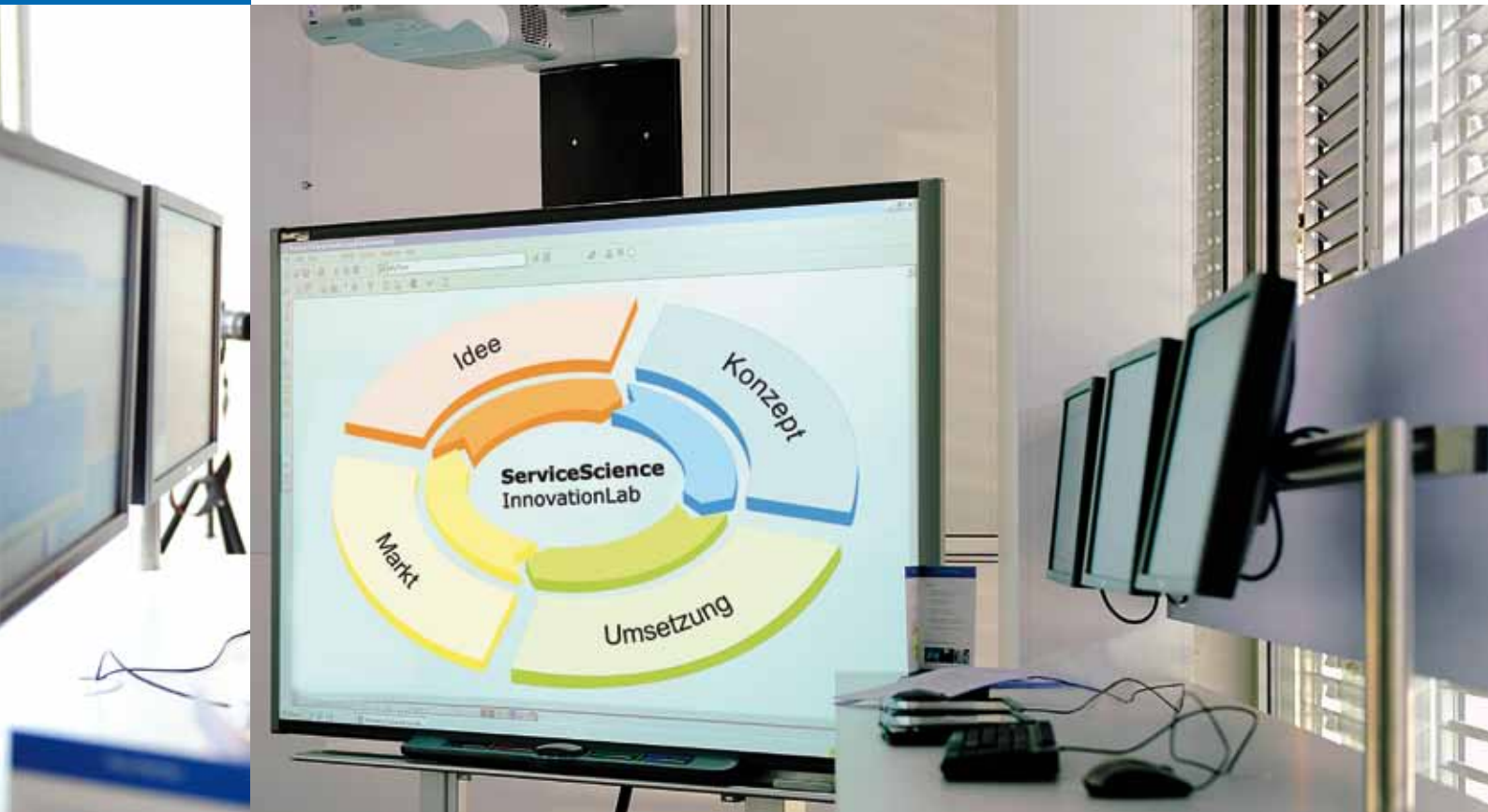
UdZ 2/2010

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 Leistungssysteme 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**

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

Der Erfolg jedes Unternehmens wird entscheidend durch die Effizienz der Instandhaltung beeinflusst. Daher ist es notwendig, die Instandhaltung durch geeignete EDV-Systeme bei der Auftragsdurchführung zu unterstützen. Die Auswahl eines adäquaten Anwendungssystems besitzt somit eine entscheidende Rolle zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens. Zur Unterstützung bei der Auswahl eines anforderungsgerechten Instandhaltungsplanungs- und -steuerungssystems (IPS) hat die Peter Greven Fettchemie GmbH & Co. KG das Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. an der RWTH Aachen (FIR) beauftragt. Das FIR verfügt nach vielen erfolgreich durchgeführten Beratungsprojekten über fundierte Kenntnisse in der anbieterneutralen Auswahl betrieblicher Informationssysteme.

Das Unternehmen

Die Peter Greven Fettchemie GmbH & Co. KG ist Hersteller von oleochemischen Additiven und Hilfsstoffen. Gegründet im Jahre 1923, hat sich das Familienunternehmen zu einem der führenden Produzenten in diesem Bereich entwickelt. Ihr Stammsitz befindet sich in Bad Münstereifel, wo das Unternehmen Metallseifen, Ester, Fettsäure und Glycerin auf der Basis von Talg herstellt. Eingesetzt wird diese Produktpalette in vielen unterschiedlichen Branchen, wie z. B. in der Kunststoff-, Papier-, Draht-, Bautenschutz- und Schmierstoffindustrie. Neben dem Stammsitz besitzt das Unternehmen Niederlassungen in Venlo (Niederlande) und in Euskirchen und ist außerdem Besitzer von 60 Prozent der Anteile der Peter Greven Asia in Malaysia.

Zur Unterstützung ihrer Instandhaltungsabläufe setzte die Peter Greven Fettchemie zwar bisher auch eine Instandhaltungssoftware ein, diese stieß jedoch aufgrund fehlender Anbindung der Finanzbuchhaltung, einer niedrigen Benutzerfreundlichkeit, hoher Zugriffszeiten sowie einer mangelnden Unterstützung der Auftragssteuerung auf ein großes Akzeptanzproblem. Das Unternehmen traf die Entscheidung, die bisher eingesetzte Software durch ein IPS-System zu ersetzen, welches den gegenwärtigen Anforderungen des Unternehmens genügen und insbesondere eine zukunftsfähige Plattform für angestrebte Verbesserungen bieten soll. Die folgenden Anforderungen bildeten die Schwerpunkte zur Auswahl des zukünftigen Systems:

- hohe Anwenderfreundlichkeit,
- Anbindung der Finanzbuchhaltung,
- Lagerwesen/Materialwirtschaft,
- Unterstützung eines KVP-Prozesses,
- Analyse und Controllingmöglichkeiten (Fehlerdatenbank),
- Integration des Umweltmanagements,
- Verwaltung und Pflege einer detaillierten Anlagen-/Maschinenstruktur,
- einfache Administration des Systems.

Systematische Auswahl mit dem 3PhasenKonzept

Für die Auswahl einer IPS-Lösung für die Peter Greven Fettchemie wurde auf das am FIR entwickelte und in mehr als 100 Beratungsprojekten angewandte 3PhasenKonzept zurückgegriffen. Hierbei handelt es sich um ein erprobtes Vorgehen, welches die Auswahl mittels eines systematischen und umfassenden Abgleichs von prozessorientierten Anforderungen und IT-systemseitiger Unterstützungsfunktion erleichtert. Das Vorgehen des 3PhasenKonzepts gliedert sich in die Phasen: Organisationsanalyse, Vorauswahl und Endauswahl (siehe Bild 1, S. 16).

Organisationsanalyse

Das in dieser Phase eingeführte professionelle Projektmanagement, in dem das Projektteam festgelegt sowie die Zeitplanung erstellt wurde, konnte über den gesamten Projektablauf die Einhaltung des vorgegebenen Terminplans sicherstellen. Die umfassende Dokumentation unterstützte dabei die Transparenz sowie die Akzeptanz bei den Teammitgliedern. Im Vordergrund der anschließenden Prozess- und Strukturanalyse stand die bestehende Aufbau- und Ablauforganisation der Instandhaltung. Diese wurde im Rahmen von Vor-Ort-Workshops gemeinsam mit dem Kernprojektteam mittels des professionellen Modellierungswerkzeugs Bonapart® erstellt und analysiert. Durch die Prozessvisualisierung konnten die bestehenden Schwachstellen des Unternehmens aufgedeckt und somit für die kritischen Prozesse bereits unabdingbare funktionale Anforderungen an die zukünftige Software abgeleitet werden.

Vorauswahl

In der anschließenden Vorauswahl lag der Schwerpunkt auf der systematischen Erstellung



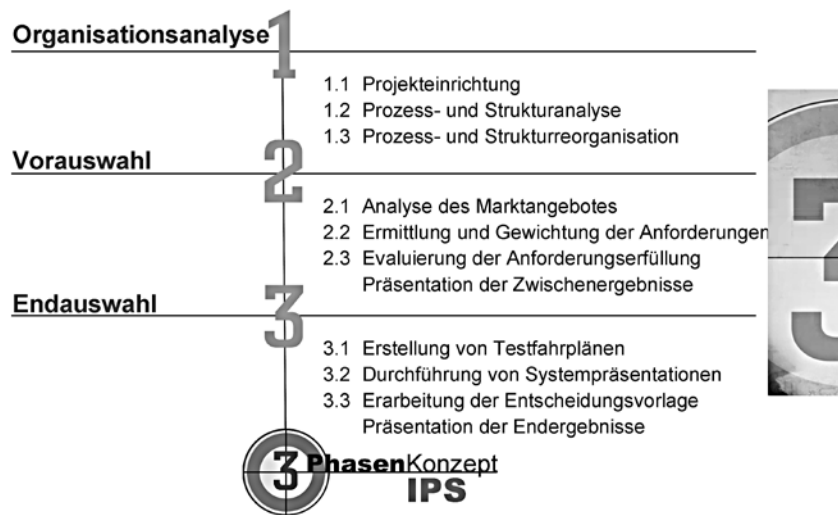
Ihr Kontakt am FIR

Dipl. Wi.-Ing.
Gregor Klimek

„Auf der Grundlage des „3PhasenKonzepts“ des FIR konnten wir unser IPS-Auswahlprojekt zielstrebig durchführen. In den Mitarbeitern des FIR fanden wir kompetente Berater mit umfassenden Kenntnissen im Bereich der IPS-Systeme, Arbeitsprozesse, Instandhaltung, Einkauf und Lagerhaltung.“

Carsten Rader,
Projektingenieur,
Peter Greven Fettchemie

Bild 1
3PhasenKonzept des FIR



eines Lastenheftes, welches die wesentlichen unternehmensspezifischen Anforderungen an ein IPS-System abbildete. Hierbei flossen unter anderem die Ergebnisse aus der Prozessanalyse ein.

Zur Erstellung des Lastenheftes für die Peter Greven Fettchemie wurde die aus ca. 1200 Anforderungskriterien zur Bewertung und Auswahl von IPS-Systemen bestehende, standardisierte Lastenheftvorlage des FIR herangezogen. Zudem wurde eine individuelle Gewichtung der einzelnen Spezifikationen vorgenommen.

Im nächsten Schritt konnten die spezifizierten Anforderungskriterien mit dem Datenbestand des IT-Matchmakers abgeglichen und für jedes IPS-System der Grad der Funktionserfüllung ermittelt werden. Der IT-Matchmaker ist eine internetbasierte Datenbank, in der die Profile der am Markt bekannten IPS-Systeme hinterlegt sind. Die vorhandenen IPS-Standardlösungen konnten somit auf eine überschaubare Menge von 15 Softwaresystemen eingeschränkt werden. Die Anbieter der ausgewählten Systeme wurden in der anschließenden Ausschreibung aufgefordert, ein Angebot unter Beachtung der unternehmensspezifischen Anforderungen abzugeben. Bei der Bewertung der Angebote spielte neben dem Vergleich der Leistungsmerkmale und der Kostenabschätzung auch die Angabe von Referenzen eine wesentliche Rolle. Auf Basis dieser Kriterien wurden die angeschriebenen Anbieter abschließend auf drei Favoritensysteme reduziert.

Endauswahl

Um die Vergleichbarkeit zwischen den drei favorisierten IPS-Anbietern zu gewährleisten, wurde innerhalb der Endauswahl zunächst ein einheitlicher Testfahrplan erstellt. Hierbei wurden einerseits die unternehmensspezifischen Anforderungen und andererseits Stamm- und Bewegungsdaten von Peter Greven Fettchemie herangezogen, um ein realitätsnahes Auftragsszenario

abzubilden. Dieser Testfahrplan diente als Leitfaden und Bewertungsbogen für die Systempräsentation. Inhalt war neben einer kurzen Vorstellung des jeweiligen IPS-Anbieters sowie der exemplarischen Nennung einiger Referenzkunden die Vorführung des IPS-Systems. Die Koordination und Moderation wurde dabei vom FIR durchgeführt. Somit war sichergestellt, dass bei jedem System sowohl die gleichen Aspekte im Vordergrund standen als auch der Zeitrahmen eingehalten wurde. Bewertet wurden die Anbieter und ihre Systeme durch die Mitglieder des Projektteams von Peter Greven Fettchemie. Mittels einer gemeinsam erarbeiteten Entscheidungsvorlage, welche sowohl die funktionalen als auch die wirtschaftlichen Bewertungsdimensionen abbildete, wurden die beiden besten Anbieter-System-Kombinationen für weitergehende Vertragsverhandlungen herausgefiltert. Nach Festlegung und darauffolgender Beauftragung eines Anbieters wurde die Einführung des Systems auf Ende September/Anfang Oktober 2009 terminiert. Der Go-Live hat erfolgreich Anfang 2010 stattgefunden. █



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. Jörg Trebels
 Fachgruppe Lean Services
 Leitung EU-Practice
 FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
 Tel.: +49 241 47705-248
 E-Mail: Joerg.Trebels@fir.rwth-aachen.de