

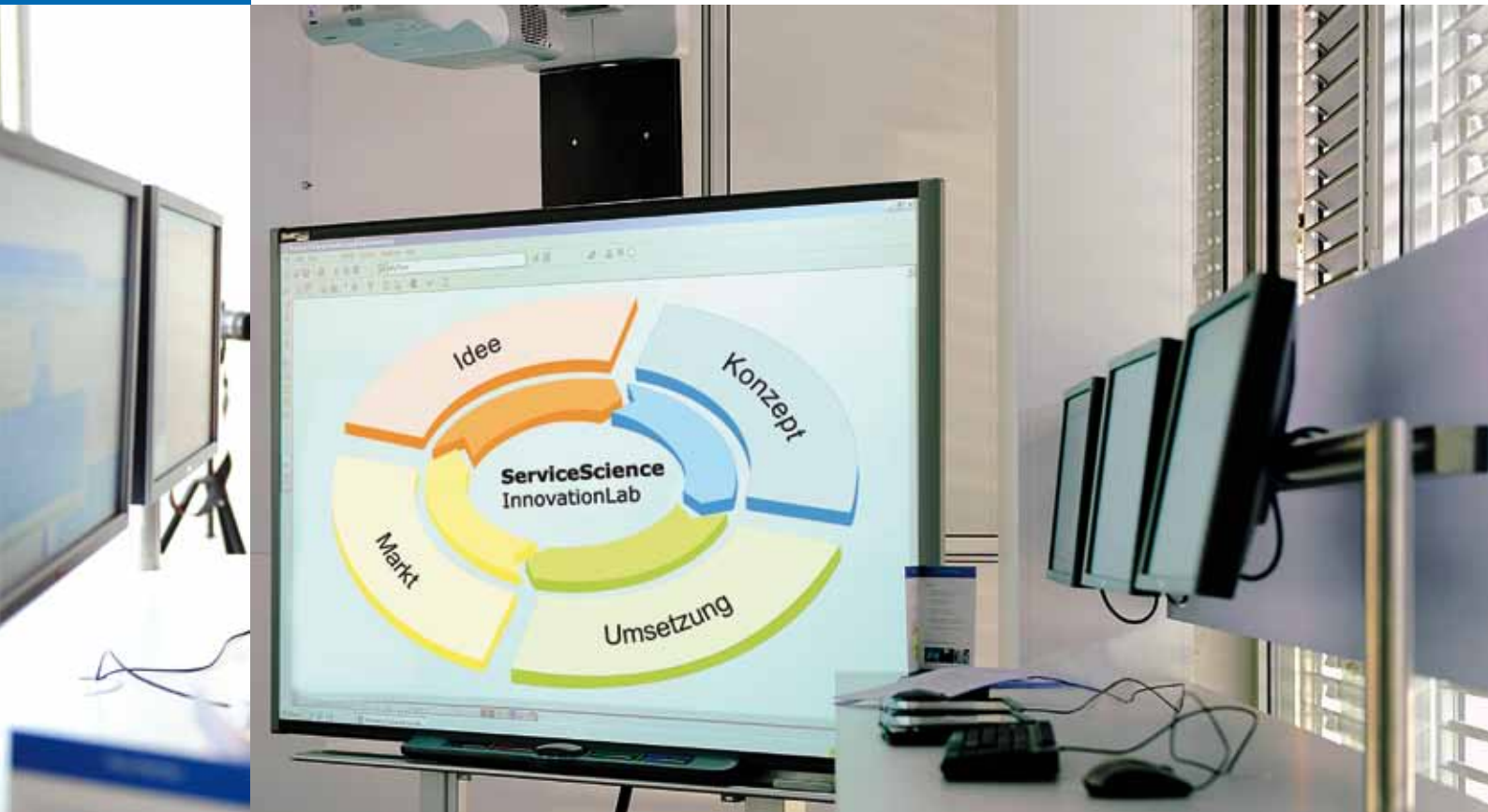
UdZ 2/2010

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**

IH-Check: Analyse und Verbesserung von Instandhaltungsorganisationen

FIR-Tool zur Status-quo-Analyse und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen für Serviceorganisationen



Ihr Kontakt am FIR
 Dipl.-Wirt.-Ing.
 Christian Fabry

Der IH-Check ist ein bewährtes Tool zur Ermittlung des Status quo einer Instandhaltungsorganisation und zur Unterstützung einer kontinuierlichen Verbesserung. Ausgehend von der Analyse der aktuellen Organisation werden Verbesserungspotenziale identifiziert, priorisiert und in konkrete Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt. Die erfolgreiche Umsetzung der durchgeführten Maßnahmen wird durch die wiederholte Auswertung des IH-Checks transparent und messbar. Ferner ermöglicht das Tool einen Vergleich zwischen Organisationseinheiten im Sinne eines Benchmarkings.

Grundlage

Das „Haus der Instandhaltung“ ist Grundlage für den IH-Check. Anhand von neun Gestaltungsbereichen wird die Instandhaltungsorganisation in ihre Kernbereiche zerlegt. Diese werden im Detail analysiert und bewertet (siehe Bild 1).

Gewichtung der Gestaltungsfelder

Ausgehend von der Unternehmensstrategie sowie den -zielen werden die einzelnen Gestaltungsfelder, beispielsweise mittels eines paarweisen Vergleichs, entsprechend ihrer Bedeutung gewichtet. Der Schwerpunkt kann so bereits im Vorfeld auf besonders relevante Bereiche der jeweiligen Instandhaltungsorganisation gelenkt werden.

Ermittlung des Reifegrades

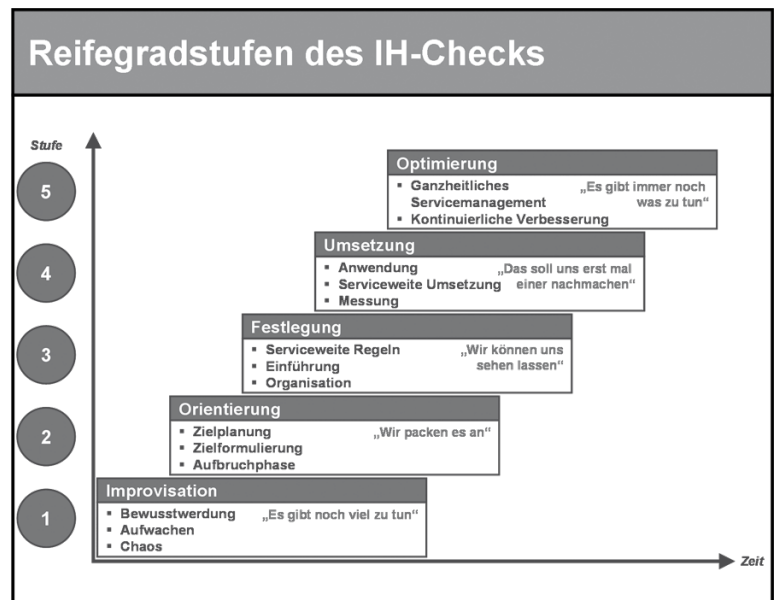
Grundlage für die Beurteilung der einzelnen Gestaltungsfelder im IH-Check bildet die Reife-

gradmethodik (siehe Bild 2, S. 35). Diese ermöglicht die Bewertung von Organisationseinheiten mittels einer fünfstufigen Skala. Jede Stufe der Skala beschreibt die Art und Weise, in welcher Prozesse in einem Unternehmen ablaufen können und wird als Reifegradstufe bezeichnet. Je höher der Reifegrad, desto besser laufen die Prozesse in diesem Bereich.

Beim IH-Check wird jedes der Gestaltungsfelder im Haus der Instandhaltung sukzessive analysiert, um den Reifegrad des jeweiligen Feldes zu ermitteln. Zu diesem Zweck erfolgt eine fokussierte Auseinandersetzung mit den einzelnen Gestaltungsfeldern anhand darunterliegender Kriterien. Diese Kriterien beschreiben gestaltungsfeldtypische Ausprägungen und Prozesse einer Organisation. Es erfolgt die Ermittlung des Reifegrades jeder dieser einzelnen Kriterien. Hierfür sind den Kriterien repräsentative Fragen und Antworten zugeordnet, welche die fünf Reifegradstufen widerspiegeln. Ausgehend von der Bewertung der Kriterien eines

Bild 1
 Das Haus der Instandhaltung





Gestaltungsfeldes, erfolgt die Aggregation der einzelnen Kriterienreifegrade zu einem Gestaltungsfeld-reifegrad (siehe Bild 1, S. 34). Der Gesamtreifegrad einer Organisation ergibt sich aus der Aggregation der Reifegrade der einzelnen Gestaltungsfelder.

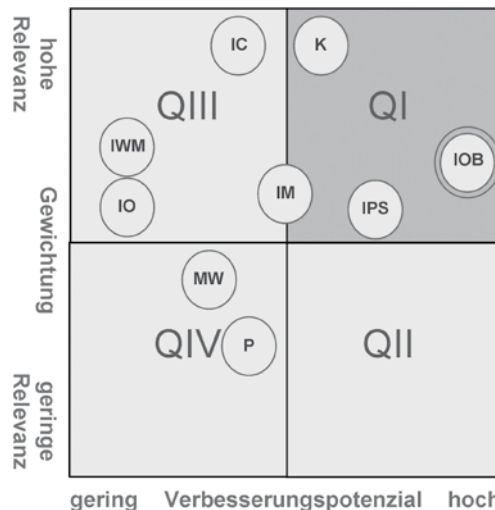
Für eine vollständige Positionsbestimmung mittels IH-Check ist die Beurteilung von neun Gestaltungsfeldern anhand von jeweils neun Fragen mit je fünf vorgegebenen Antworten, welche die einzelnen Reifegrade widerspiegeln, erforderlich.

Ableitung von Handlungsschwerpunkten

Ausgehend von der Priorisierung der Gestaltungsfelder und dem Reifegrad der einzelnen Bereiche, können Handlungsschwerpunkte abgeleitet und Verbesserungsmaßnahmen definiert werden. Je größer der Abstand zwischen dem Soll-Reifegrad, üblicherweise Stufe 5, und dem Ist-Reifegrad, desto größer sind die noch zu realisierenden Verbesserungspotenziale (siehe Bild 3).

KVP und Benchmarking

Der Vergleich aktueller und historischer Reifegrade bietet die Möglichkeit, die kontinuierliche Verbesserung einer Serviceorganisation mittels Vergleichskurven über einen längeren Zeitraum hinweg zu verfolgen. Schließlich kann der IH-Check im Sinne eines Benchmarkings zum Vergleich verschiedener Serviceorganisationen herangezogen werden. Zunächst werden hierzu die individuellen Reifegrade der zu vergleichenden Serviceorganisationen bestimmt. In einem zweiten Schritt erlaubt der IH-Check den direkten Vergleich der Organisationen.



Legende:

- K – Kunde
- IC – Controlling
- IM – Instandhaltungsmitarbeiter
- IPS – Instandhaltungspolitik und -strategie
- IWM – Informations- und Wissensmanagement
- IO – Instandhaltungsorganisation
- MW – Materialwirtschaft
- P – Partnerschaften
- IOB – Instandhaltungsobjekt

Bild 2
Fünf Reifegradstufen

Bild 3
Portfolio zur Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen



Dipl.-Wirt-Ing. Christian Fabry
 Fachgruppe Lean Services
 FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
 Tel.: +49 241 47705-229
 E-Mail: Christian.Fabry@fir.rwth-aachen.de