

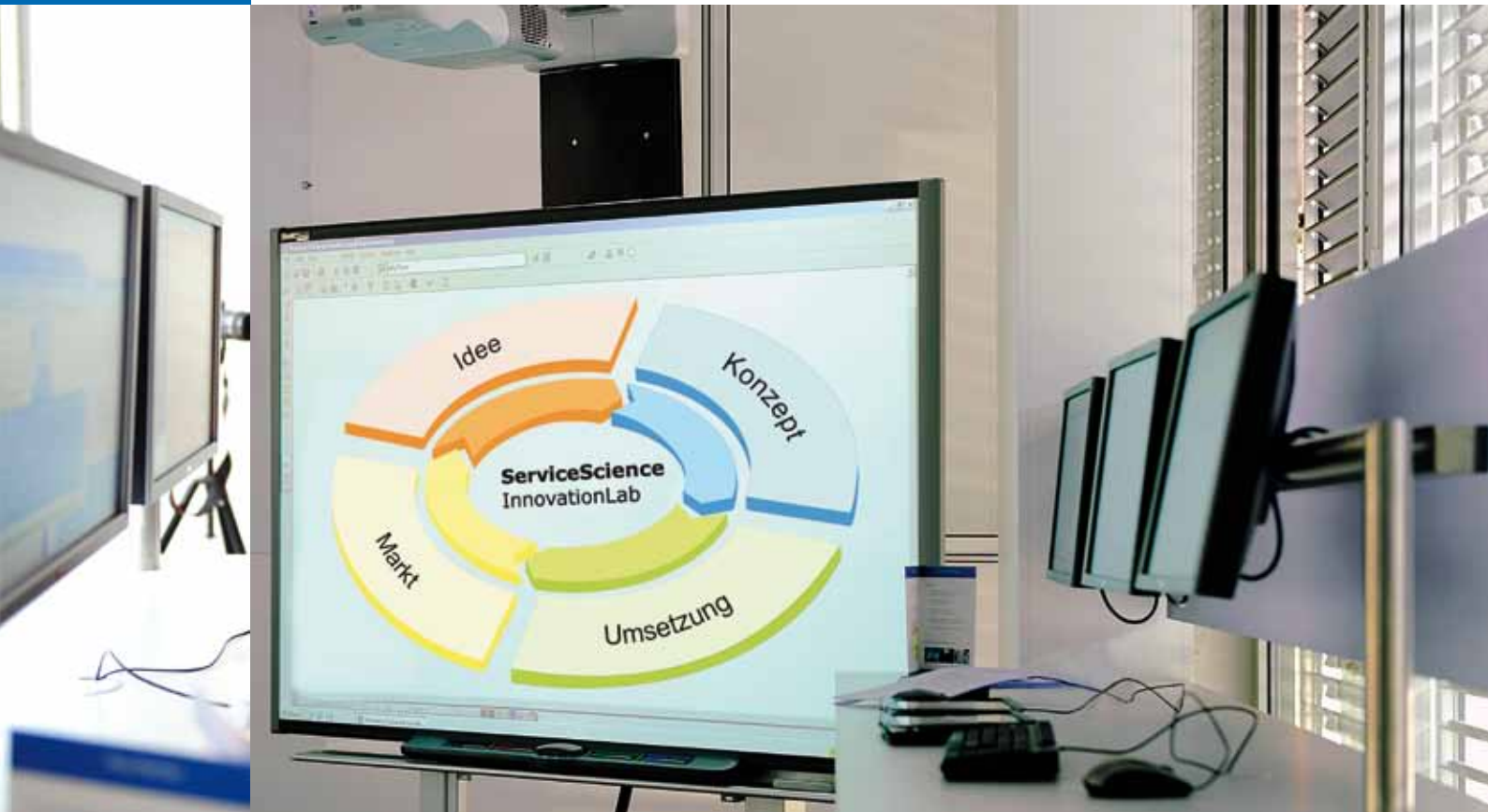
UdZ 2/2010

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**

Standardisierung der Angebotsphase von Logistikleistungen

Projekt StarLog schließt mit Erstellung der DIN SPEC 1001 erfolgreich ab

Wie kann die Transparenz von Logistikangeboten für deren Nachfrager gesteigert werden? Was sind geeignete Kennzahlen zur Qualitätsbewertung von Logistikleistungen? Wie kann sichergestellt werden, dass Verlader und Dienstleister eine gemeinsame Sprache sprechen? Diese Fragen wurden mit dem Projekt StarLog durch die Entwicklung eines Standards beantwortet. Der folgende Artikel beschreibt die Vorgehensweise innerhalb des Projekts und gibt einen Überblick über die wichtigsten Ergebnisse.



Ausgangssituation und Zielsetzung

Die Logistikbranche zählt zu einem der wichtigsten Wachstumszweige in Deutschland mit stark steigenden Anbieterzahlen. Ergebnis dessen ist eine Abnahme der Transparenz der angebotenen Leistungen für die Nachfrager sowie eine Verschärfung des Wettbewerbs der Anbieter. Der Angebotspreis wird mehr und mehr zum allein entscheidenden Wettbewerbsfaktor. Die schlechte Vergleichbarkeit der Angebote wirkt sich hemmend auf den internationalen Handel mit Logistikleistungen aus. Im Rahmen des Projekts StarLog wurde ein Standard erstellt, der logistische Dienstleistungen klassifiziert, spezifiziert und bewertbar macht, um so die Voraussetzungen für einen freien und fairen Handel mit ihnen zu schaffen.

Vorgehensweise und Projektergebnisse

Das Projekt startete mit einer Analyse der Leistungsangebote der Logistikdienstleister, die in unternehmensspezifischen Workshops durchgeführt wurde. Die im Projekt StarLog eingebundenen Praxispartner – die Miebach Consulting GmbH, Hammer GmbH & Co. KG sowie die TOP Mehrwert Logistik GmbH & Co. KG – deckten dabei sowohl die Verlader- als auch die Dienstleisterseite ab. Aufgrund der Heterogenität der aufgenommenen Logistikleistungen konnte eine umfassende Berücksichtigung der Bedürfnisse der jeweiligen Marktteilnehmer gewährleistet werden.

Aufbauend auf den aufgenommenen Leistungen, wurden die Logistikdienstleister anhand der Kriterien "Leistungsklasse", "Organisation" und



Bundesministerium
für Verkehr, Bau
und Stadtentwicklung



TÜVRheinland®
Genau. Richtig.

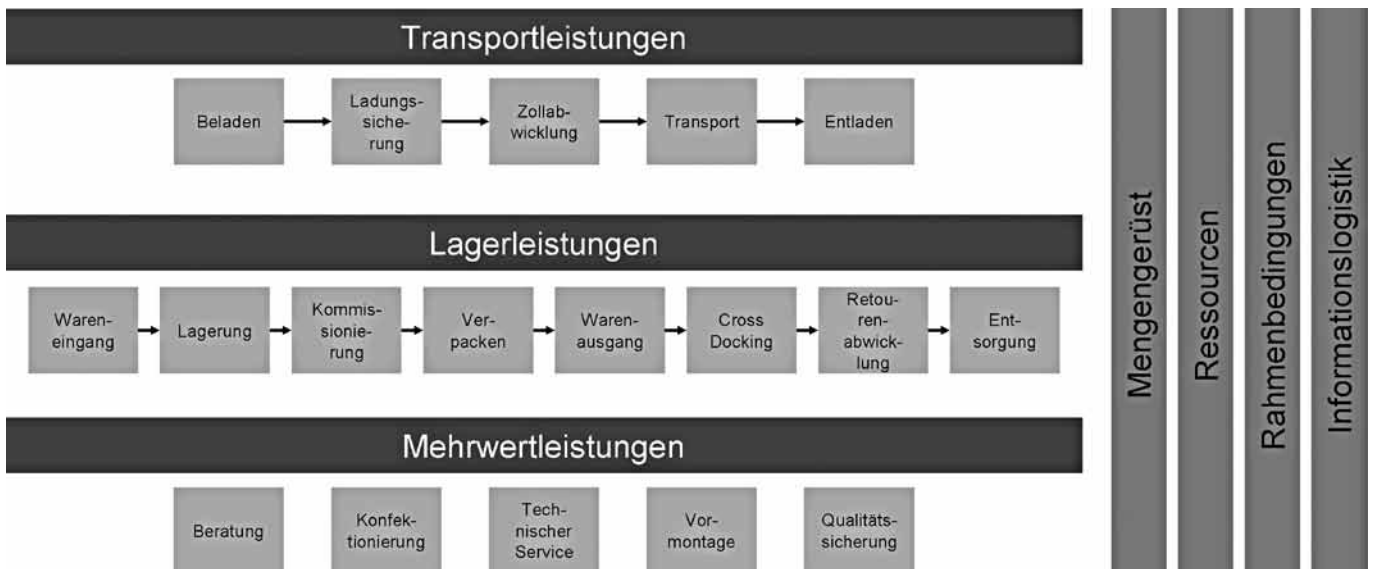


Bild 1 Logistik – Leistungsklassen und -module

"vorhandene Vermögensgegenstände" systematisiert und klassifiziert.

Die identifizierten Logistikleistungen wurden in die Leistungsklassen "Transportleistung", "Lagerleistung" und "Mehrwertleistung" (auch „Value-Added-Services“) eingeteilt. Damit diese Leistungsklassen in Bezug zu realen Prozessen, Phasen und Dokumenten einer Geschäftsanbahnung zwischen Anbietern und Nachfrager gesetzt werden können, werden diese von kaufmännischen Rahmenbedingungen, den zur Leistungserbringung benötigten Ressourcen, der Informationslogistik sowie dem zu berücksichtigenden Mengengerüst unterstützt (siehe Bild 1). Diese Elemente haben entscheidenden Einfluss auf die Gestaltung und Ausprägung des zu erbringenden Leistungspakets. Beispielsweise werden mithilfe der Informationslogistik Wissen, Informationen und Daten zur Unterstützung leistungstragender Prozesse integriert und über den gesamten Logistikprozess hinweg zur Verfügung gestellt. Das Mengengerüst wird dagegen zur Quantifizierung der zur Leistungserbringung erforderlichen Aufwände herangezogen und ist daher insbesondere im Rahmen von Ausschreibungsverfahren von Interesse. Analog zur Einteilung der Leistungsklassen wurde auch im Mengengerüst zwischen den Leistungsklassen "Transportleistung", "Lagerleistung" und "Mehrwertleistung" unterschieden.

In einem nächsten Schritt wurden zur Spezifizierung der einzelnen Leistungsklassen entsprechende Leistungsmodule ermittelt (siehe Bild 2, S. 47). Die Module für die Leistungsklasse "Transportleistung" bestehen z. B. aus Beladen, Ladungssicherung, Zollabwicklung, Transport und Entladen. Im Gegensatz zu den Mehrwertleistungen lassen sich dabei die Transport- und Lagerleistungen in einem prozessualen Ablauf darstellen.

Um die definierten Leistungsmodule detaillierter beschreiben zu können, wurden anschließend für diese Module Leistungsmerkmale und -kenngrößen ermittelt. Zum Beispiel besteht das Modul "Transport" aus den Merkmalen "Transportmodus", "Servicelevel/Qualität", "Sondertransporte", "Transportweg" und "Sendungsgröße", wobei beispielsweise die Ausprägungen des Merkmals "Sendungsgröße" "Komplettladung", "Teilladung", "Stückgut" und "KEP" sind. Durch diese detaillierte Spezifizierung der angebotenen Dienstleistungen wird das Leistungsspektrum der Logistikanbieter dargestellt. Darauf aufbauend wird für den Verloader ersichtlich, welche einzelnen Leistungen zu dem jeweiligen Angebot gehören und vom Logistikdienstleister erbracht werden.

Nach der Spezifikation der Leistungen wurden geeignete Kennzahlen der Logistikbranche in einem Kennzahlensystem zusammengefasst, damit die Qualität der erbrachten Leistungen der Logistikanbieter gemessen und bewertbar gemacht werden kann. Diese Kennzahlen wurden in interne und externe Kennzahlen unterteilt und zu den einzelnen Leistungsklassen, -module, -merkmalen und -kenngrößen zugeordnet. Zu dem Leistungsmodul "Warenausgang" der Leistungsklasse "Lagerleistung" wurde z. B. die Prozessdurchlaufzeit als interne und die Versandzuverlässigkeit als externe Kennzahl bestimmt. Die Angabe interner Kennzahlen dient dabei als mögliches Kompetenz- bzw. Qualitätssignal des Dienstleisters, um dem Nachfrager zu zeigen, wie effizient bzw. professionell die Durchführung einzelner Leistungen stattfindet. Diese Offenlegung interner Prozessqualität ist vor allem bei intensiven, langjährigen Geschäftsbeziehungen vorzufinden. Mithilfe der externen Kennzahlen soll die Qualität der angebotenen Logistikleistungen für den Kunden messbar gemacht werden. Zum Abschluss wurden die ermittelten Ergebnisse in die "DIN SPEC 1001 - Lager und Transportlogistik

Projekttitel

StarLog – Entwicklung eines Standards zur Klassifizierung, Spezifikation und Bewertung logistischer Dienstleistungen im Wirtschaftsverkehr

Projekt-/ Forschungsträger

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

Projektpartner

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

Kontakt am FIR

Dipl.-Wi.-Ing. Gregor Klimek

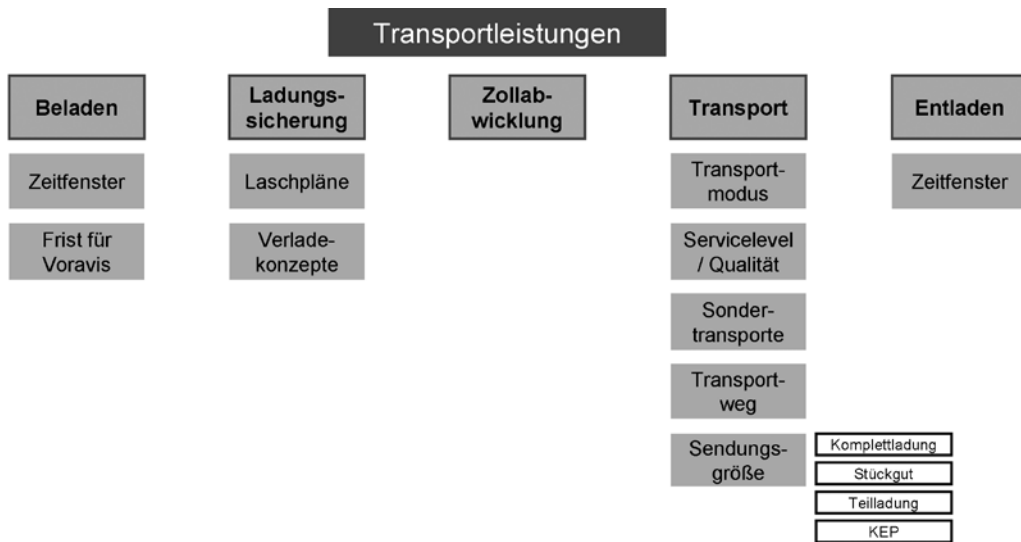


Bild 2
Beispielhafte Darstellung der Leistungsmerkmale und Kenngrößen für die Transportleistungen

– Standardisierte Leistungsdefinition und -bewertung in der Angebotsphase" überführt. Bei diesem Standard handelt es sich um eine öffentlich verfügbare Spezifikation, welche die identifizierten Logistikleistungen standardisiert beschreibt und Kennzahlen zur Qualitätsbewertung der Leistungen beinhaltet.

Fazit

Mittels der standardisierten Beschreibung der Leistungsklassen "Transport-", "Lager-" und "Mehrwert-

leistungen" sowie der ergänzenden Kategorien "Ressourcen", "Rahmenbedingungen", "Informationslogistik" und "Mengengerüst" wurde die Grundlage für eine inhaltliche Leistungsbeschreibung einer Ausschreibung geschaffen. Zudem wird durch den entwickelten Standard dem Nachfrager die Möglichkeit für eine transparente Vergleichbarkeit der verschiedenen Leistungsangebote der Logistikdienstleister gegeben. Die DIN SPEC 1001 ist direkt beim Beuth-Verlag oder auf der Internetseite des DIN (www.spec.din.de) erhältlich.



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.-Kff. Theresa Otten
 ehemalige wissenschaftliche Hilfskraft
 FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement

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