

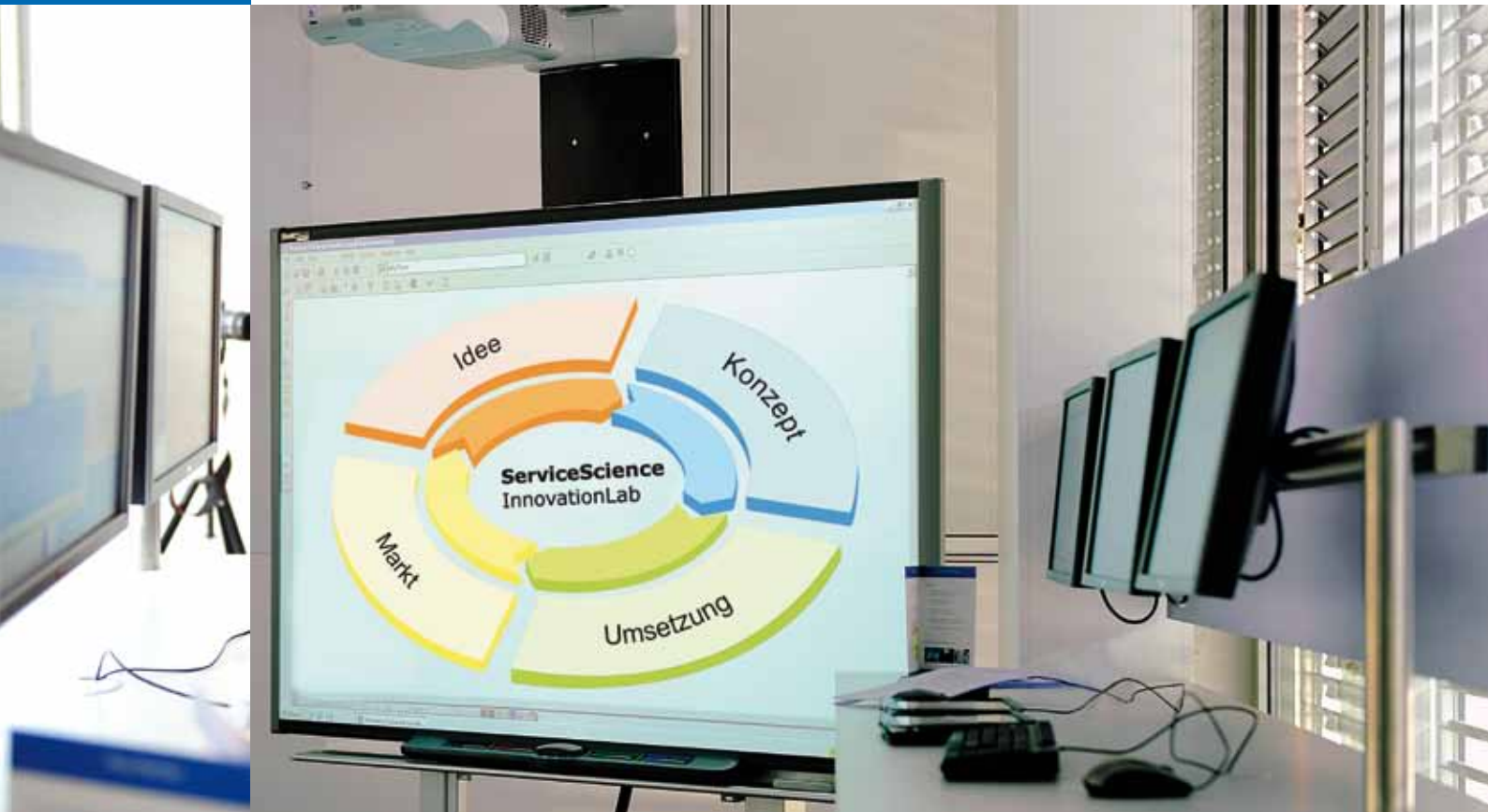
# UdZ 2/2010

Unternehmen der Zukunft  
Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt

Dienstleistungsmanagement

ISSN 1439-2585



**fir**  an der  
**RWTHAACHEN**  
[www.fir.rwth-aachen.de](http://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](mailto:info@fir.rwth-aachen.de)  
Web: [www.fir.rwth-aachen.de](http://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](http://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](http://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**

# ServTrade: Handel mit Dienstleistungen

## Ansatz zur Vereinfachung des Handels mit Dienstleistungen

### Projekttitel

ServTrade – Entwicklung und Implementierung einer Norm zur Vereinfachung des Handels mit Dienstleistungen

### Projekt-/ Forschungsträger

Das Forschungsvorhaben ServTrade (Förderkennzeichen: 01FS09005) wird über den Projektträger Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen (AuD) im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt (DLR) und den DIN e. V. im Rahmen des Förderprogramms "Transfer von FuE-Ergebnissen durch Normung und Standardisierung" aus Mitteln des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi) gefördert.

### Kontakt am FIR

Dipl.-Wirt.-Ing.  
Boris Ansorge



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Technologie



Das Ziel des Projekts ServTrade ist die Entwicklung und Implementierung eines Architekturmodells für Dienstleistungen, das den Handel mit Dienstleistungen ermöglichen und vereinfachen soll. Damit soll die Grundlage für den zunehmenden grenzübergreifenden Handel mit Dienstleistungen sowie mit den daraus mithilfe von Handelsplattformen konfigurierten Leistungsbündeln geschaffen werden. Hierdurch wird festgelegt, wie diese Leistungen in der Angebotsphase eines Geschäftsprozesses klassifiziert und spezifiziert bzw. beschrieben werden und wie deren Qualität nach der Leistungserstellung bewertet wird.

### Intransparenz als Folge steigender Individualität

Erfolgreiche Unternehmen richten ihr Leistungsangebot verstärkt an kundenindividuellen Anforderungen und Problemen aus und versuchen, diese umfassend zu lösen [1; 2]. Der Trend zur Integration diverser Einzel-Dienstleistungen zu einem Dienstleistungssystem führt dazu, dass immer mehr Akteure an der Wertschöpfung beteiligt sind. Die steigende Anzahl führt wiederum zu einer ansteigenden Komplexität bei der Koordinationsaufgabe der Leistungserstellung. Zusätzlich nimmt mit der Konfiguration von Teilleistungen zu kundenindividuellen Lösungen auch die Vielfalt der angebotenen Dienstleistungssysteme bei steigender Anzahl und Individualität der Leistungsbestandteile zu. Zusammenfassend kann man festhalten, dass die hohe Komplexität von Leistungssystemen zu einer zunehmenden Intransparenz der Leistungen am Markt führt und somit den Handel erschwert [3].

### Zielsetzung des Vorhabens

Die angestrebte Architektur soll Forschungsergebnisse zur Modellierung von Dienstleistungen und Leistungssystemen aufgreifen und in einer Spezifikation vereinen sowie bereits vorhandene Standards und Klassifizierungen, Spezifikationen und Bewertungsschemata für Dienstleistungen integrieren. Dabei geht es nicht darum, die Inhalte der Dienstleistungen an sich zu standardisieren,



**Dipl.-Wirt.-Ing. Boris Ansorge**  
Fachgruppe Service-Engineering  
FIR, Bereich Dienstleistungs-  
management  
Tel.: +49 241 47705-238  
E-Mail: Boris.Ansorge@  
fir.rwth-aachen.de



**Dr.-Ing. Gerhard Gudergan**  
Leiter Geschäftsbereich Forschung  
FIR, Bereichsleiter Dienstleistungs-  
management  
Tel.: +49 241 47705-202  
E-Mail: Gerhard.Gudergan@  
fir.rwth-aachen.de

sondern die Grundlagen für den Handel mit Dienstleistungen unter Nutzung der Möglichkeiten neuer Transaktionsformen wie bspw. des elektronischen Geschäftsverkehrs zu schaffen. Die dazu relevanten Forschungsergebnisse werden vom FIR erarbeitet und im Rahmen der Erstellung der Spezifikation, die durch das DIN - Deutsches Institut für Normung e. V. - begleitet und unterstützt wird, eingebracht.

### Bestehende Ansätze

Bisher fehlen einheitliche, branchenübergreifende und standardisierte Beschreibungskriterien zur Klassifizierung und Spezifikation von Dienstleistungen und Leistungssystemen bei der Geschäftsanbahnung. Dadurch wird die geschäftliche Zusammenführung von Anbietern und Nachfragern angesichts der zunehmenden Bedeutung des Austauschs umfassender Leistungsbündel erschwert. Darüber hinaus fehlen einheitlich standardisierte Verfahren zur Messung der Qualität von Dienstleistungen ex post. Diese Problematik wirkt sich hemmend auf den internationalen Handel mit Dienstleistungen aus. Die Entwicklung der beschriebenen Spezifikation kann diese Problematik lösen, da sie die Voraussetzungen für einen freien und fairen Handel schafft. Um die angestrebte Spezifikation zu entwickeln, kann auf bestehende Standards und Richtlinien aus den unterschiedlichen Bereichen zurückgegriffen werden. Als besonders bedeutsam und hilfreich werden dabei die PAS 1014, PAS 1018, PAS 1019 sowie die DIN SPEC 1001 erachtet.

### Literatur

- [1] Belz, C.; Bieger, T.: Customer-Value. Kundenvorteile schaffen Unternehmensvorteile. 2. aktual. Auflage. mi-Fachverlag, Landsberg am Lech 2006.
- [2] Burianek, F.; Ihl, Jan Christoph; Bonnemeier, Sebastian; Reichwald, Ralf: Typologisierung hybrider Produkte. Ein Ansatz auf der Komplexität der Leistungserbringung. In: Arbeitsberichte des Lehrstuhls für Betriebswirtschaftslehre - Information, Organisation und Management der Technischen Universität München (2007)1.
- [3] Backhaus, K.: Industriegütermarketing. 8. Auflage. Vahlen, München 2007.