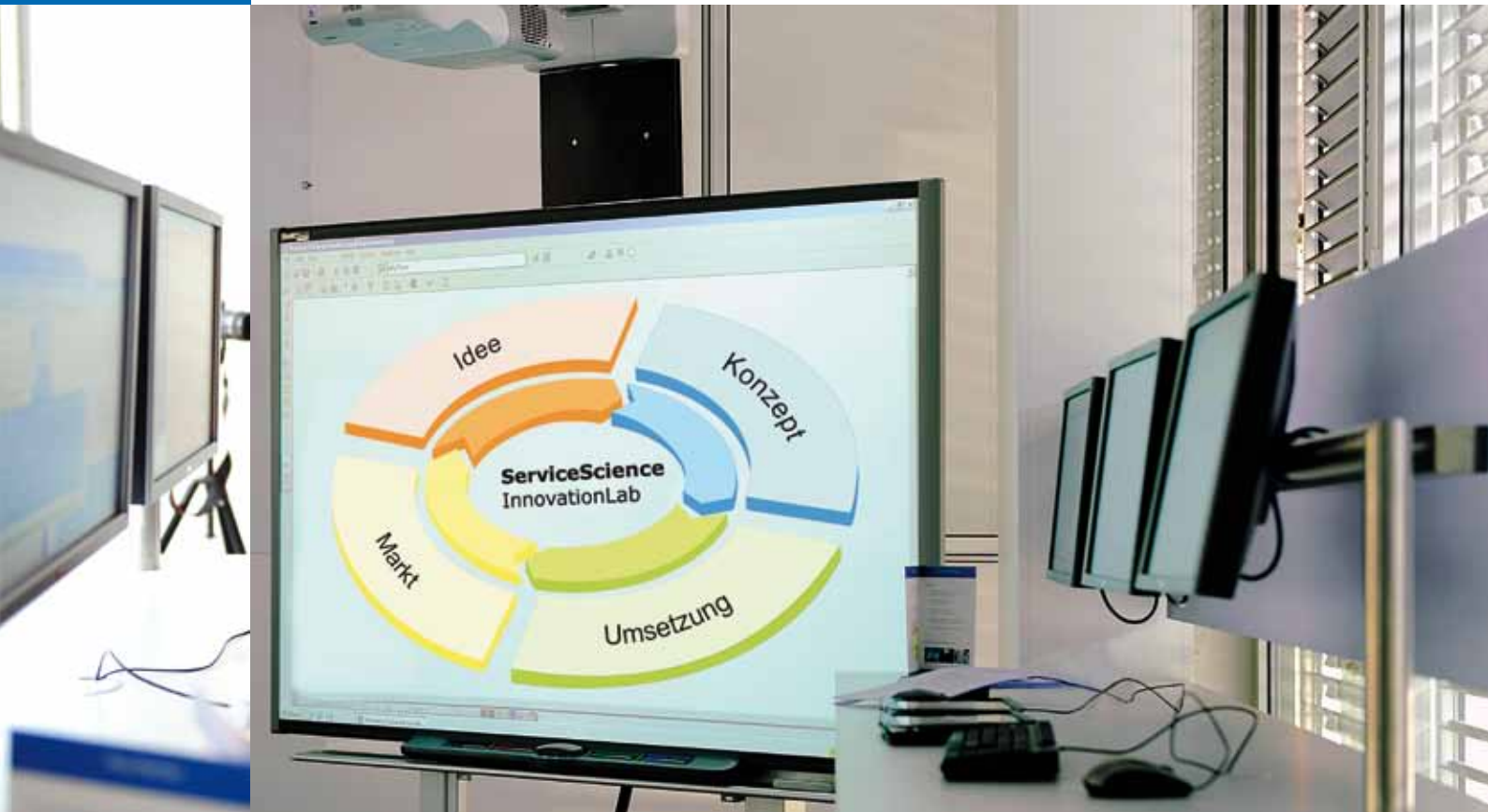


UdZ 2/2010

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**

Neue Expertengruppe bei IFIP

Innovationen im Dienstleistungsbereich auf internationaler Ebene

Die Frage, warum neue Services erfolgreich werden oder nicht, wird vor dem Hintergrund der steigenden Bedeutung von Dienstleistungen in neuen Geschäftsmodellen immer bedeutender. Um dieser Frage nachzugehen, wurde eine neue Expertengruppe mit dem Namen „Service Systems“ innerhalb von IFIP gegründet. IFIP ist eine unabhängige Non-Profit-Dachorganisation, in der weltweit wirkende, nationale Vereinigungen und Organisationen zusammengefasst sind, die sich mit Themen der Informations- und Kommunikationswissenschaften im weiteren Sinne beschäftigen. Im Rahmen der jährlichen Konferenz der IFIP-Working-Group 5.7, der APMS- (Advances in Production Management Systems) Konferenz, wurde die neue Gruppe unter dem Namen „Service Systems“ gegründet. Die Gruppe hat das Ziel, Innovationen im für die Produktion immer wichtigeren Dienstleistungsbereich voranzutreiben. Die Gruppe wird geleitet durch Dr. Gerhard Gudergan, FIR, und besteht derzeit aus Wissenschaftlern internationaler Universitäten und Institute. Neben dem FIR gehören zu den Gründungsmitgliedern die Universität Lyon (Frankreich), BIBA an der Universität Bremen (Deutschland), Universität Florenz (Italien), SINTEF (Norwegen), Universität Exeter (England), Universität Bordeaux (Frankreich), Universität Bergamo (Italien), ETH Zürich (Schweiz), Musashi University Tokyo (Japan) und die Universität Santa Catarina (Brasilien).

Why are some industrial firms more successful in innovating their service business than others? This question is becoming more and more important for industrial firms due to the crucial importance of innovative service based solutions to differentiate from global competition. In order to find answers, a new group called “Service Systems” has been established within one of the world's leading organizations on information processing, the IFIP organization. IFIP is the leading multinational, apolitical organization in information and communications technologies and sciences. It is a non-governmental, non-profit umbrella organization for national societies working in the field of information processing. IFIP is recognized by the United Nations and other world bodies. The new group is coordinated by Gerhard Gudergan from FIR at RWTH Aachen University and has members from recognized universities or research centres

from Scandinavia, Germany, Italy, Switzerland, France, Japan and Brazil.

For many companies, innovation today means to develop and configure new services in order to meet new customer needs. Companies are offering equipment functionality and availability and not selling a product any more. Business models are more focussing on value and results for the customer than on just selling and providing some product related services. One should just think on new models to offer mobility making use of electric cars or new types of home services and solutions for the aging population. The same developments are visible in the medical equipment sector or in the capital goods area. When transforming into a solution based business, the business objective covers both to innovate and produce new service solutions to the customer –



Kontakt am FIR
 Dr.-Ing.
 Gerhard Gudergan

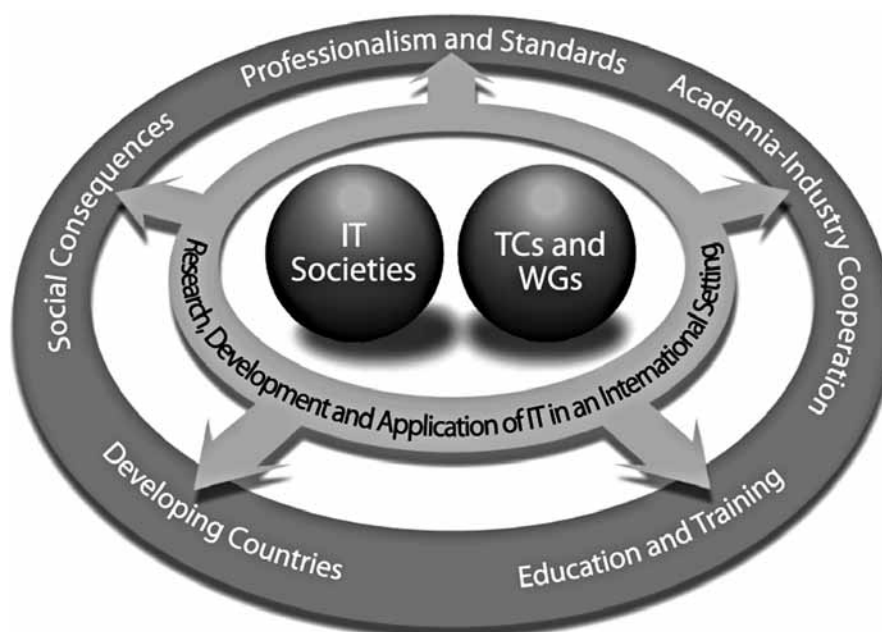


Figure 1
 IFIP – International
 Umbrella Organisation for
 Research, Development
 and Application of IT

as well as to achieve operational performance through cost efficient processes and structures at the same time. Companies, however, face tremendous difficulties when going through the transformation and balance both, innovation capability and operational performance. The objective of this special interest group is to develop new frameworks and tools for the innovation and transformation of industrial companies and to implement a solution based business. Thereby, the focus of the new SIG within the WG 5.7 in IFIP is on service systems as being a collective of different processes and technology applications rather than single services.

The new group was established within the last year APMS conference which was held in Bordeaux, France from Sept. 21st to Sept 23rd in 2009. APMS is the conference on Advances in Production Management Systems and is the yearly, major event of the IFIP Working Group 5.7 on Integrated Production Management. The aim of WG 5.7 is to promote and encourage the advancement of knowledge and practice in the field of Integrated Production Management and to maximise global dissemination of this knowledge.

This broad aim is achieved by a continuous development and refinement of an industry-based research agenda, focusing on industrial excellence for assessing best practices and stimulating young researchers seeking career in production management. WG5.7 aims at developing a research culture that nurtures research that addresses industrial need whilst maintaining academic excellence and disseminating R&D results and best

practices globally to both academics and practitioners through the group annual conference and the activities of its special interest groups.

The Bordeaux Meeting of the new group on Service Systems was the constituting meeting. The aim was defined as bringing the perspectives from information management with those of service research including the human and operations management part together in one interdisciplinary group. Bringing the profound knowledge from the production and information processing domain into the group was considered to be one of the major strengths. Currently involved in the SIG on Service Systems are researchers from University of Lyon (France), BIBA at University of Bremen Germany), University of Firenze (Italy), SINTEF (Norway), University of Exeter (England), University of Bordeaux (France), University of Bergamo (Italy), ETH Zürich (Switzerland), Musashi University Tokyo (Japan), University Santa Catarina (Brazil) and FIR at RWTH Aachen who is leading the group. █



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