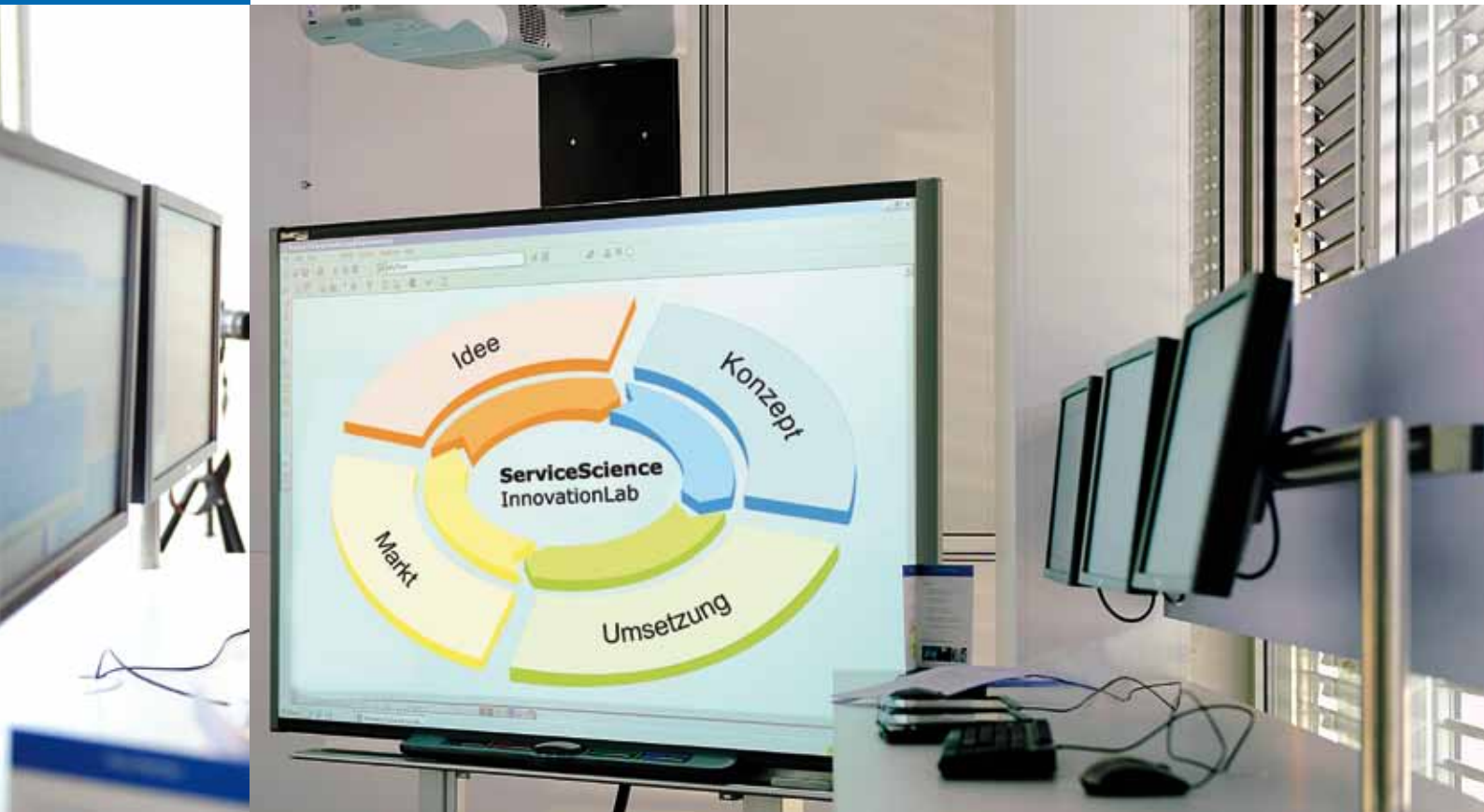


UdZ 2/2010

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**

RWTH-Zertifikatkurs "Chief Service-Manager"

Zehn Absolventen erhalten das RWTH-Zertifikat

Dienstleistungen besitzen einen wesentlichen Anteil am Umsatz vieler produzierender Unternehmen. Ihre Bedeutung wächst so rasant, dass Unternehmen zunehmend vor der Herausforderung stehen, ihre Dienstleistungen zu professionalisieren und kundenorientierter zu gestalten. Um diesen Herausforderungen gewachsen zu sein, bot das Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. (FIR) an der RWTH Aachen auch dieses Jahr den Zertifikatkurs „Chief Service-Manager“ an. In zwei dreitägigen Modulen wurde den Teilnehmern im Rahmen von Vorträgen, Workshops und einem Planspiel ein umfassender Überblick über aktuelle Trends und Perspektiven, wichtige Schlüsselfähigkeiten, Best-Practices und praxisrelevante Handlungsempfehlungen vermittelt.

Inhalte und Kurskonzept

Das erste Modul startete mit einem Überblick über die zukünftigen Herausforderungen und die damit verbundenen Handlungsfelder des industriellen Dienstleistungsmanagements. Um künftigen Anforderungen gerecht zu werden, wurde aufgezeigt, welche Bedeutung eine auf die Unternehmensstrategie abgestimmte Servicestrategie hat. Entsprechende Vorgehensweisen zur Entwicklung und Formulierung einer eigenen Servicestrategie folgte. Darauf aufbauend wurden Methoden vorgestellt, die eine strukturierte Entwicklung neuer Dienstleistungen ermöglichen und innerhalb eines Workshops von den Teilnehmern angewendet wurden.

Als erster externer Referent referierte Herr Professor Woisetschläger von der TU Dortmund darüber, welche Bedeutung das Angebot einer ganzheitlichen Lösung für industrielle Dienstleister besitzt und was Unternehmen beachten müssen, um Lösungsanbieter zu werden.

Rund um die Thematik der Vermarktung von Dienstleistungen lag ein Schwerpunkt auf der Frage des "Pricings". Herr Glenn von der Heidelberger Druckmaschinen AG stellte praxiserprobte Pricingkonzepte sowie diverse "Quick-Wins" vor, die im Besonderen bei industriellen Dienstleistungen wirken.

Herr Professor Gouthier von der "European Business-School" in Oestricht-Winkel referierte ferner über bedeutende Fragestellungen des Marketings von industriellen Dienstleistungen, wonach Herr Walter von der Audi AG am Beispiel des eigenen Unternehmens darstellte, wie man sein Dienstleistungsgeschäft unternehmensintern organisieren und kommunizieren sollte.

Am Ende jedes Tages fand ein Unternehmensplanspiel der "MARGA Business Simulations" statt, das den Teilnehmern die Auswirkung von

Entscheidungen auf die Finanzen eines Unternehmens aufzeigte und laut vieler Teilnehmer einen deutlichen Erkenntnisgewinn mit sich brachte.

Da es für die meisten Unternehmen eine zentrale Herausforderung ist, Servicekennzahlen zu entwickeln und zu messen, lag ein Schwerpunkt im zweiten Modul auf dieser Thematik. Neben servicespezifischen Kennzahlen wurden Benchmarking-Möglichkeiten erläutert und in die Systematik der Balanced-Scorecard eingeführt.

Im Rahmen eines Workshops hatten die Teilnehmer die Möglichkeit, das Gelernte anzuwenden. Die Bedeutung von Life-Cycle-Costing für den Service wurde von Herrn Kamps von der Deutschen Bahn Netz AG am Beispiel einer angewandten Methodik bei der DB erklärt. Herr Huber, Professor für Recht an der RWTH Aachen, führte anschließend in die Vertragsgestaltung im Service ein. Er sensibilisierte die Teilnehmer eindrucksvoll für vertragliche Risiken und Möglichkeiten, die beispielsweise mit Werk- oder Dienstverträgen einhergehen und deckte somit diverse Verbesserungspotenziale auf.



Chief Service-Manager

Datum

1. Teil:
24. – 26. März 2011
2. Teil:
07. – 09. April 2011

Website

www.zertifikat-kurs-chief-service-manager.de

Kontakt am FIR

Dipl.-Kfm.
Christian Hoffart

Bild 1
Balanced-Scorecard-
Workshop

Bild 2
Unternehmensplanspiel
Dienstleistungsmanagement



Nach der rechtlichen Betrachtung des Servicemanagements wurden Prinzipien und Methoden eines effizienten Prozessmanagements gelehrt und im Anschluss in einem Workshop angewandt. Die Teilnehmer empfanden den Workshop als äußerst hilfreich, um eigene Prozesse zu identifizieren und zu optimieren.

Abschließende Inhalte des Zertifikatkurses waren ausgewählte Aspekte des Personalmanagements. Frau Dr. Mütze von der RWTH Aachen referierte über Anforderungen an und Entwicklungsmöglichkeiten für Servicepersonal, wonach Herr Timmermans, ein selbständiger Unternehmensberater und Psychotherapeut, an Fallbeispielen veranschaulichte, wie Personal idealerweise geführt werden sollte.

Teilnehmerfeedback

Von allen Teilnehmern wurden die ausgewogene Mischung aus Theorie und Praxis, die professionellen Lösungsansätze und die hervorragende Organisation begrüßt. Das Seminarkonzept überzeugte durch eine besonders anschauliche Vermittlung der Lerninhalte mit einem gut gewählten Anteil an Vertiefungsübungen im Team. Gelobt wurden die zahlreichen, nützlichen und ausführlichen Diskussionen, sowie der Austausch mit den Referenten als auch den Kursteilnehmern untereinander.

Nach dem Ende aller Kursbeiträge absolvierten alle teilnehmenden Fach- und Führungskräfte erfolgreich die Prüfung und erhielten das renommierte RWTH-Zertifikat.

Nächste Termine

Der Zertifikatkurs findet im einjährigen Turnus am FIR statt und wird das nächste Mal im Frühjahr 2011 vom 24. – 26. März und 07. – 09. April angeboten. Um gemeinsame Diskussionen zu ermöglichen und auf die Bedürfnisse der Teilnehmer gezielt eingehen zu können, bleibt die Teilnehmerzahl begrenzt. Außerdem haben Unternehmen die Möglichkeit, den Kurs den individuellen Anforderungen entsprechend angepasst zu buchen.

Fragen beantwortet Ihnen der Kursleiter Christian Hoffart jederzeit gerne. Weitere Informationen finden Sie unter www.zertifikatkurs-chiefservicemanager.de



Dipl.-Kfm. Christian Hoffart
Leiter Fachgruppe Community-Management
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-227
E-Mail: Christian.Hoffart@fir.rwth-aachen.de