

UdZ 3/2011

Unternehmen der Zukunft
Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt

Dienstleistungsmanagement

ISSN 1439-2585



fir  an der
RWTHAACHEN
Forschung nutzen. Mehrwert schaffen.

Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung, 12. Jg., Heft 3/2011, 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

FIR 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
Internet: 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

Prof. 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)

Produktionsmanagement:
Dr.-Ing. Tobias Brosze

Informationsmanagement:
Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing

Redaktionelle Bearbeitung

Julia Quack van Wersch, M. A.

Korrekturat

Astrid Walter, M.A., Msc.

Satz und Bildbearbeitung

Julia Quack van Wersch, M. A.

Druck

Kuper-Druck GmbH

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.

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben: © FIR e. V. an der RWTH Aachen

Titelbild

© Fotolia

Weitere Literatur des FIR

www.fir.rwth-aachen.de/ueber-uns/publikationen



Einfach diesen QR-Code mit
Ihrem Smartphone einscannen
und die UdZ online lesen!

Inhaltsverzeichnis

- 6** Dienstleistungsmanagement am FIR
Mit Dienstleistungen Erfolg sichern
- Aktuelle Forschungsvorhaben**
- 9** Aachener Modell für das Dienstleistungsmanagement
Ein Ordnungsrahmen für das Management industrieller Dienstleistungen
- 13** Arbeitskreis: Dienstleistungsproduktivität mit Technologien
Strategische Partnerschaft „Produktivität“
- 14** EUMONIS: Effizienzsteigerung bei der Erzeugung erneuerbarer Energie
Projektarbeiten decken unternehmensübergreifende Optimierungspotenziale in der Instandhaltung auf
- 17** Tech4P: Strategien für die Technikintegration bei personenbezogenen Dienstleistungen
Entwicklung einer Roadmap für Innovationsbedarfe in der Dienstleistungsbranche
- 20** SustainValue: Sustainable value creation in manufacturing networks
- 22** Smart Wheels: Geschäftsmodelle und konvergente IKT-Dienste zur Verbreitung von Elektromobilität
Durch die Integration in das Internet der Energie und die Infrastrukturen von Stadtwerken Elektromobilität fördern
- 26** MeDiNa: Telemedizinische Rehabilitationsunterstützung in den eigenen vier Wänden
Moderne Gesundheitsfürsorge durch innovative Ambient-Assisted-Living-Technologie
- 29** ServTrade: DIN-SPEC für Serviceverträge
Erarbeiten Sie sich einen Wettbewerbsvorteil, indem Sie sich jetzt an der Entwicklung einer Spezifikation zur Vereinfachung des Handels mit Dienstleistungen beteiligen
- 31** INESS: Integrated European Signalling Systems
A Business model for the European signalling market
- 33** DIB: Dienstleistungen im industriellen Bauprozess
Mit „Augmented Reality“ in die Zukunft
- 36** OSE: Overall Service Efficiency
Verschwendung in der Auftragsabwicklung industrieller Dienstleister identifizieren, bewerten und vermeiden
- 38** SiZu: Integration von Echtzeitsimulation und Zustandsüberwachung zur Bauteilzustandsprognose und Fehleranalyse in der Instandhaltung
Prototyp zur Prognose von Instandhaltungsaufwänden erfolgreich umgesetzt
- 42** Fit4Net: Entwicklung eines Werkzeugs zur Analyse der Service-Netzwerkfähigkeit von KMU
Kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) ermitteln selbständig ihre Service-Netzwerkfähigkeit mithilfe eines Online-Analysewerkzeugs
- 44** Rebound Logistics: Modellierung und Charakterisierung einer integrativen Reverse-Supply-Chain
- Industrieprojekte – Analysieren und Optimieren**
- 48** Lean-Service-Management
- 51** LSG Sky Chefs: Global Maintenance Survey
Verbesserungspotenzial in Instandhaltung, Flottenmanagement und Facility-Management identifizieren
- 52** Die 360-Grad-Sicht auf den Kunden
Ergebnisse der CRM-Studie zur Relevanz eines in den Service integrierten Customer-Relationship-Managements
- 54** IH-Check: Identifikation von Verbesserungspotenzialen in der Instandhaltungsorganisation
Das Werkzeug zur strukturierten Ermittlung von Verbesserungsmaßnahmen

Weiterbildung und Veranstaltungen

- 56** **Service Innovation Award 2011**
Service-Science-Innovation-Lab bietet neue Wege zur Innovation
- „Konzepte für den Einsatz innovativer Technologien in den Prozessen der Lufthansa Technik Logistik entwickeln“ – so lautet das Motto des zweiten Service Innovation Awards für Studenten, der in diesem Jahr durch den FIR e. V. an der RWTH Aachen, die Walter-Eversheim-Stiftung und die Lufthansa Technik Logistik Services GmbH ausgeschrieben wird.
- 
- 58** **15. Aachener Dienstleistungsforum vom 21.03. – 22.03.2012**
Geschäftsmodelle mit Dienstleistungen realisieren: Von der Idee zum Erfolg
- 59** **RWTH-Zertifikatkurs: Chief Service Manager vom 26.04. – 28.04.2012 und 10.05. – 12.05.2012**
Ein Erfolgsmodell für die Managementausbildung am FIR
- 60** **19. Aachener ERP-Tage vom 12.06. – 14.06.2012**
Logistik, Produktion und IT
- 61** **50. Jubiläums-Arbeitskreis Instandhaltung in der Euregio**
Instandhalter diskutieren Vorträge zu aktuellen Themen am FIR und feiern anschließend das Jubiläum des AK-IH
- 62** **Senergy Roundtable: Informationsbedarf im Servicenetzwerk**
Serviceexperten diskutieren über Kooperationspotenziale in der Windenergie
- 64** **Arbeitskreis: Service-Business**
Der FIR e. V. bietet eine Plattform zum Austausch für Experten aus dem Servicegeschäft

FIR-Netzwerke und FIR intern

- 66** **Neuer Mitarbeiter Ralf Vinzenz Bigge an Board**
- 67** **Lufthansa Technik Logistik immatrikuliert sich am RWTH Aachen Campus**
Logistikspezialisten aus Industrie und Forschung starten Zusammenarbeit

Studien, Standards und Publikationen

- 68** **Produktion am Standort Deutschland**
Ausgabe 2011
- 69** **Service-Studie 2011**
Fakten und Trends im Service 2011
- 72** **Literatur aus dem FIR**

Dienstleistungsmanagement am FIR

Mit Dienstleistungen Erfolg sichern

Innovationen werden immer häufiger dann erfolgreich, wenn eine neue Technologie oder ein neues Produkt durch ein gut durchdachtes Geschäftsmodell und die zugehörigen Dienstleistungen für Kunden nutzbar und attraktiv werden. Durch die systematische Vernetzung von Dienstleistungen mit Sachgütern lassen sich Kundenprobleme wirklich lösen und innovative Geschäftskonzepte umsetzen. So lassen sich auch in Zukunft relevante Erträge erzielen. Dienstleistungen sind aber nicht nur der Kern für ein wettbewerbsfähiges Angebot. Dienstleistungen und hier insbesondere Instandhaltungsleistungen und logistische Dienstleistungen stellen auch einen entscheidenden Erfolgsfaktor für die produzierende Industrie dar: Ohne leistungsfähige innerbetriebliche und externe Dienstleistungen wäre eine moderne, global vernetzte und auf Flexibilität und Kosten gleichermaßen ausgerichtete Produktion nicht denkbar. Die besondere wirtschaftliche Situation und der globale Wettbewerb fordern dabei insbesondere, den bereits beschrittenen Weg hin zur Professionalisierung der Dienstleistungswirtschaft weiter zu gehen. So lassen sich die ständig steigenden Anforderungen an Qualität und Kosten erfüllen und sichern, damit produzierende Unternehmen den für sie so dringend notwendigen Ertrag mit Dienstleistungen erwirtschaften können. Die drei Fachgruppen des Bereichs Dienstleistungsmanagements am FIR, Service-Engineering, Lean Services und Community-Management gehen die aufgezeigten Herausforderungen an. Im Service-Science-Innovation-Lab werden Innovationen durch moderne Verfahren der Visualisierung und Simulation greifbar gemacht, um das "nicht anfassbare" Phänomen Dienstleistung in Zukunft noch besser gestalten zu können.

Das FIR mit dem Bereich Dienstleistungsmanagement wird diesen Thema gerecht und liefert einen maßgeblichen Beitrag zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen unterschiedlicher Branchen und Größen. Waren bis vor Kurzem insbesondere Maßnahmen zur Steigerung von Effizienz und Produktivität im Fokus der meisten Unternehmen, so kommt heute die Frage nach neuen Angeboten und neuen Geschäftsmodellen hinzu. „Geschäftsmodelle mit Dienstleistungen realisieren: Von der Idee zum Erfolg“ lautet demnach das Motto des 15. Aachener Dienstleistungsforums, das vom 21. – 22. März 2012 in Aachen stattfindet (siehe S. 58f. in diesem Heft).

Dienstleistungen treten in immer geringerem Umfang als eine isolierte Teilleistung wie beispielsweise die einmalige Instandsetzung einer Komponente oder Anlage zu Tage. Dienstleistungen werden in immer größerem Umfang bereits in ihrer Konzeption und Entwicklung im Sinne eines Bündels von Teilleistungen zu einer auf die Bedürfnisse des Kunden ausgerichteten Gesamtlösung zusammengefasst. Sie werden als diese zunehmend eigenständig vermarktet und umgesetzt. Die zukünftige Herausforderung besteht zunächst sowohl für den Anbieter von Lösungen als auch für den Abnehmer in der Integration der jeweils eigenen Prozesse mit denen des Geschäftspartners. Gelingt diese für Dienstleistungen charakteristische Integration des Kunden, dann bieten sich vielfältige Möglichkeiten der Verknüpfung der Wertschöpfung von Anbieter und Abnehmer.

Beide Partner stehen dann noch vor der Herausforderung, die betroffenen Teilbereiche des eigenen Unternehmens neu auszurichten und zu harmonisieren. Die Herausforderung der Zukunft besteht darin, dieses Potenzial durch innovative Dienstleistungsstrategien und Geschäftsmodelle sowie die zugehörigen Methoden und Werkzeuge zur Umsetzung zu erschließen. Der Zusammenarbeit in Verbänden mit Partnern und Kunden kommt dabei eine besondere Bedeutung zu: Nur im Verbund lassen sich die notwendigen Kompetenzen aktivieren, um immer aufwendigere und komplexere Lösungen anbieten zu können und nur im Verbund lassen sich Synergie- und Effizienzpotenziale heben, die für langfristige Erfolge im globalen Wettbewerb erforderlich sind.

Angesichts der Vielfalt der Herausforderungen sowie der Komplexität der möglichen Fragestellungen ist eine differenzierte Betrachtung des Bereichs der Dienstleistungen erforderlich. Aus den drei Fachgruppen Service-Engineering, Lean Services und Community-Management heraus wird das Themenfeld methodisch erschlossen.

Service-Engineering

Dem Leitgedanken der Gestaltung von Leistungssystemen folgend steht die Entwicklung von Dienstleistungsstrategien und innovativen Geschäftsmodellen, von hybriden, kundenorientierten sowie modularen und preiswürdigen Problemlösungen im Mittelpunkt. Die

Fachgruppe Service-Engineering spricht mit den von ihr entwickelten Methoden und Werkzeugen die für die Neuentwicklung von Lösungen und Dienstleistungen betrauten Bereiche des Unternehmens an. Mit namhaften Unternehmen werden Konzepte wie „Mobilität“ oder „Verfügbarkeit“ systematisch unter Nutzung von Ansätzen aus der Konstruktionsmethodik, der Produktentwicklung und des Innovationsmanagements detailliert und umsetzbar gemacht.

Lean Services

Aufbauend auf dem Grundgedanken der Professionalisierung und angeregt von Konzepten der Industrialisierung der Produktionswirtschaft steht die Gestaltung von neuartigen Strukturen und Systemen für den Aufbau, den Erhalt und die Anpassung von Problemlösebereitschaft und Effizienz im Vordergrund. Zu den in der Fachgruppe Lean Services erarbeiteten Methoden und Werkzeugen gehören insbesondere Referenzprozesse und kennzahlenbasierte Systeme für die Messung kritischer Erfolgsvariablen. Die Vermeidung von Verschwendung, die Standardisierung und die Synchronisation betrieblicher Abläufe bilden den Ausgangspunkt für ein integriertes Managementkonzept für Lean Services.

Community-Management

Der Grundgedanke, Customer-Relationship-Management (CRM) systematisch im Sinne der Kommunikation und Interaktion mit Kundengruppen weiterzuentwickeln, und der Trend, dass Communities immer stärker in Geschäftskonzepte eingebunden und Grundlage für ein ganz eigenes Geschäftsmodell sein können, stehen im Mittelpunkt dieser Gruppe. Damit wird dem Bedarf gefolgt, dass Unternehmen in Zukunft insbesondere durch die gebündelte Nutzung von externen Ressourcen, wie sie beispielsweise in Form von Kunden-Communities erreicht werden

kann, Wettbewerbsvorteile erlangen können. Die Fachgruppe Community-Management befasst sich forschungsseitig insbesondere mit der Ermittlung von Erfolgsfaktoren im Community-Management sowie der Entwicklung der notwendigen Beschreibungs- und Gestaltungsmodelle. Der Aufbau und die Weiterentwicklung des Themenfelds CRM stehen ebenfalls im Zielkorridor dieser Gruppe.

Competence-Center Instandhaltung

Ergänzt werden die Fachgruppen durch das Competence-Center Instandhaltung. Mit diesem bietet das FIR eine Plattform für Unternehmen, die Problemlösungen für das Management von Instandhaltungseinheiten und technischen Dienstleistungen suchen.

Dem Ziel der Wertorientierung folgend, werden Tools und Methoden für die Industrie angeboten, die die Bewirtschaftung technischer Anlagen entlang des Lebenszyklus unter besonderer Berücksichtigung einer wertschöpfungsorientierten Instandhaltung ermöglichen. Gleichzeitig wird ein starkes Netzwerk mit Partnern aus Industrieverbänden sowie nationalen und internationalen Forschungseinrichtungen gefestigt und ausgebaut. Zu den im Competence-Center Instandhaltung angebotenen Lösungen für die Industrie gehören die Entwicklung innovativer Instandhaltungsstrategien sowie die Weiterentwicklung von Organisations- und Managementkonzepten wie beispielsweise Total Productive Maintenance (TPM). Unter der Bezeichnung „Lean Maintenance“ werden die Methoden und Werkzeuge zur Reorganisation der Instandhaltung zusammengefasst und aufeinander abgestimmt. Der durch die Instandhaltung erzielte Wertschöpfungsbeitrag spannt den Zielkorridor auf.

Die drei Fachgruppen und das Competence-Center Instandhaltung sind in Abbildung 1 dargestellt.



Abbildung 1:
Die drei Fachgruppen des
Bereichs Dienstleistungs-
management und das
Competence-Center
Instandhaltung

Aktuelle Angebote des Bereichs

Mit seinen zahlreichen Fachstudien und Workshops, Projektwerkstätten und Fachtagungen spricht der Bereich Dienstleistungsmanagement die aktuellen und zukünftigen Herausforderungen der Unternehmen an und bietet einen umfassenden Transfer in die unternehmerische Praxis. Durch das Angebot des Zertifikatkurses „Chief Service Manager“ zum Management industrieller Dienstleistungen in Zusammenarbeit mit der International Academy der RWTH Aachen stellt der Bereich ein seit fünf Jahren erfolgreich eingeführtes Angebot im Bereich der professionellen Weiterbildung zur Verfügung. Im Jahr 2011 wird zum fünften Mal die exklusiv mit dem KVD Kundendienstverband Deutschland in Kooperation durchgeführte Studie zu Fakten und Trends in der Dienstleistungsindustrie veröffentlicht. Die etwa 1.500 Mitglieder des Verbands werden jährlich angeschrieben und aufgefordert, ihre Einschätzungen zu Fakten und Trends abzugeben.

Die zahlreichen Forschungsprojekte des Bereichs bieten eine geeignete und herausfordernde Plattform für die Erarbeitung innovativer Lösung gemeinsam mit Unternehmen innerhalb eines mittelfristigen Zeithorizonts. Die Beratungsangebote bauen auf langjährige Erfahrung und vielfältig erprobte Konzepte auf. Sie bieten umgehend die professionelle, individuelle Lösung von Problemen in der unternehmerischen Praxis.

Der Bereich Dienstleistungsmanagement ergänzt sein Leistungsangebot seit dem Herbst 2010 mit dem Service Science Innovation Lab. In diesem in dieser Form einzigartigen Labor werden mit modernen Verfahren der Simulation und Visualisierung Dienstleistungen begreifbar und selbst komplexeste Probleme lösbar gemacht. Der Bereich Dienstleistungsmanagement beschreitet damit einen wichtigen Schritt in Richtung einer internationalen Wettbewerbsfähigkeit und einen weiteren wichtigen Schritt in Richtung Campus der RWTH Aachen. Anfang 2012 ist der Umzug des Service-Science-Innovation-Labs, zusammen mit den anderen Innovationlabs des FIR e. V. auf den RWTH Aachen Campus geplant. Unternehmen profitieren davon, dass ihnen der Zugang zu nationalen und internationalen Forschungsprogrammen und -förderungen, die Teilnahme an exklusiven Weiterbildungsangeboten und nicht zuletzt der Austausch mit anderen Unternehmen und der Zugang zum Wissen der RWTH Aachen geboten wird.



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