

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**



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

Projekttitle
Fit4Net

**Projekt-/
Forschungsträger**
AiF, BMWi

Förderkennzeichen
15992 N

Projektpartner
MUL Services GmbH;
Treif Maschinenbau
GmbH; EDM Technik
Maschinenbau
GmbH; t+h Ingema
Ingenieurgesell-
schaft mbH

Ansprechpartner
Thomas Hirsch, M.A



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Netzwerke eröffnen Unternehmen weitreichende Chancen, neue Produktkonzepte zu verwirklichen und zusätzliche Märkte zu erschließen. Insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) sind Netzwerke von großer Bedeutung, da diese für sie häufig der einzige Weg sind, um im nationalen wie internationalen Wettbewerb mit großen Unternehmen, speziell im Dienstleistungsbereich, zu konkurrieren. Vor diesem Hintergrund bestand das Hauptziel des Forschungsvorhabens Fit4Net darin, ein Hilfsmittel zu entwickeln, welches KMU befähigt, ihre Service-Netzwerkfähigkeit und -fertigkeit zu analysieren. Mithilfe der Projektergebnisse sind Unternehmen bereits vor dem Aufbau einer Kooperation in der Lage, ohne großen Aufwand ihre eigenen Service-Netzwerkfähigkeiten und -fertigkeiten zu ermitteln und das mögliche Scheitern einer Kooperation zu verhindern. Fit4Net wird gefördert aus Haushaltsmitteln des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi) über die Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen „Otto von Guericke“ e.V. (AiF).

Vor dem Hintergrund steigender Kundenansprüche müssen Unternehmen der verstärkten Forderung nach umfangreichen Dienstleistungen gerecht werden. Der Kunde verlangt nicht nur ein innovatives Produkt, sondern darüber hinaus ein komplexes Dienstleistungsversprechen. Dies stellt besonders für kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) ein Problem dar, da diese meist auf ihr Kerngeschäft fokussiert sind und nicht die notwendigen Mittel zur Verfügung haben, ihr Dienstleistungsangebot den vielfältigen Forderungen entsprechend auszuweiten. Mithilfe von Netzwerken werden KMU in die Lage versetzt, ihre Wettbewerbs- und Innovationsfähigkeit zu steigern, indem sie Wissen und Erfahrungen sowie Ressourcen mit anderen Unternehmen austauschen und kombinieren können.

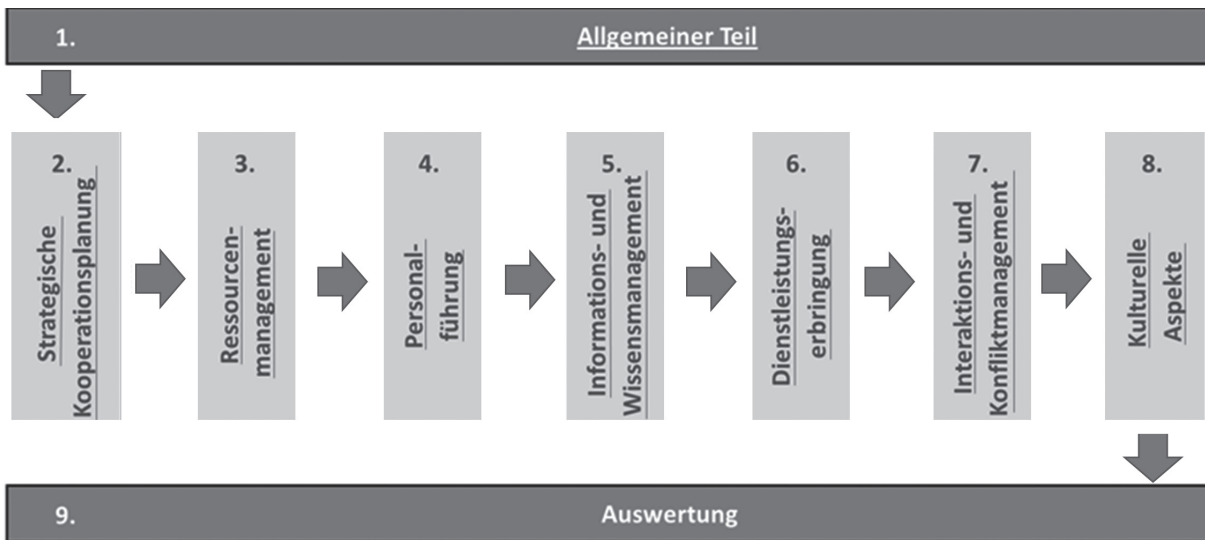
Bevor jedoch ein Service-Netzwerk formiert werden kann und geeignete Partner gesucht werden können, stellen sich die Fragen, ob das eigene Unternehmen in der Lage ist, in einem Service-Netzwerk mitzuarbeiten und inwieweit es sich dort gewinnbringend positionieren kann.

Um KMU eine möglichst realistische Einschätzung des eigenen Unternehmens bezüglich ihrer Service-Netzwerkfähigkeit zu erlauben, wurde im Rahmen des Forschungsprojekts Fit4Net ein Selbstdiagnose-Tool entwickelt. Grundlage des Tools bilden Erfolgsdimensionen und zugehörige Erfolgsfaktoren der Service-Netzwerkfähigkeit und -fertigkeit, die mithilfe von Experten eines projektbegleitenden Ausschusses erarbeitet und im Rahmen der Studie „Service-Management 2010“ validiert wurden. Die Ergebnisse der Erhebung zeigten

auf, dass insgesamt sieben Erfolgsdimensionen mit insgesamt 53 relevanten Erfolgsfaktoren für die Service-Netzwerkfähigkeit und -fertigkeit existieren. Die ermittelten Erfolgsdimensionen bilden die Grundstruktur für das Selbstdiagnose-Tool, das KMU eine eigenständige Einschätzung der Service-Netzwerkfähigkeit sowie einen Benchmark zu vergleichbaren Unternehmen ermöglicht. Abbildung 1 (siehe S. 43) gibt die Erfolgsdimensionen und damit den Aufbau des Tools wieder.

Über die Bewertung spezifischer Aussagen können sich die Unternehmen mithilfe des Tools selbstständig in Reifegradstufen bezüglich ihrer Service-Netzwerkfähigkeit einordnen. Während sich die Reifegradstufen aus den oben dargestellten Erfolgsdimensionen ergeben, basieren die zu bewertenden Aussagen auf den entsprechenden Erfolgsfaktoren. In einem ersten allgemeinen Teil des Bewertungsbogens können sich die Unternehmen nach generellen Kriterien wie der „Branche“ und der „Mitarbeiteranzahl“ einordnen. Diese Einordnung dient im weiteren Assessment der unternehmensindividuellen Auswertung des jeweiligen Bewertungsbogens sowie der Einordnung in ein Benchmarking. Der zweite spezifische Teil bezieht sich auf die Service-Netzwerkfähigkeit und -fertigkeit. Die darin enthaltenen Aussagen dienen der eigentlichen Selbstdiagnose der Unternehmen.

Eine individuelle Auswertung zeigt den Unternehmen schließlich auf, in welchen Bereichen sie bereits ausreichend gut organisiert sind und in welchen noch akuter Handlungsbedarf besteht. Dafür erfolgt die Auswertung auf zwei unterschiedlichen Ebenen: Die erste Auswertungsebene stellt die Ergebnisse der Selbstdiagnose entlang



der einzelnen Elemente der Reifegradstufen dar. Auf der zweiten Auswertungsebene wird zudem auch der Wert des Benchmarks aufgezeigt. Das Selbstdiagnose-Tool liefert somit einen umfassenden Überblick über die Service-Netzwerkfähigkeit und -fertigkeit in Form eines unternehmensspezifischen Netzwerkfähigkeits- und -fertigungsprofils. Das Tool wird in Kürze online verfügbar sein. Gerne können sich Interessenten schon vorab an Thomas Hirsch wenden, der Sie gerne per E-Mail informiert, sobald das Tool online ist.

Aus der Analyse des Netzwerkfähigkeits- und Fertigungsprofils wird eine übersichtliche und gleichzeitig präzise Darstellung möglicher Verbesserungspotenziale im eigenen Unternehmen auf Ebene von Erfolgskriterien und Erfolgsindikatoren dargestellt. Das Fit4Net-Tool leistet somit für KMU

Hilfe zur Selbsthilfe und einen wichtigen Beitrag zur Konkurrenzfähigkeit, indem Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der eigenen Service-Netzwerkfähigkeit und -fertigkeit abgeleitet werden können.



Thomas Hirsch, M.A.
 FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
 Fachgruppe Community-Management
 Tel.: +49 241 47705-223
 E-Mail: Thomas.Hirsch@fir.rwth-aachen.de

Abbildung 1:
 Struktur des Fit4Net-
 Selbstdiagnose-Tools