

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**



IH-Check: Identifikation von Verbesserungspotenzialen in der Instandhaltungsorganisation

Das Werkzeug zur strukturierten Ermittlung von Verbesserungsmaßnahmen

Mit über 30 Anwendungen im Industriekontext ist der IH-Check eines der erfolgreichsten Assessment-Tools des FIR. In einem zweieinhalbtägigen Bewertungsworkshop ermitteln die Experten des Competence-Centers Instandhaltung des FIR zusammen mit einem repräsentativen Team aus den Unternehmen Stärken und Schwächen der Instandhaltungsorganisation. Hierbei hat sich der partizipative Ansatz des IH-Check in nahezu allen Anwendungen als Treiber zur Identifikation von Verbesserungspotenzialen bewährt. Den Rahmen für die Potenzialbewertung bildet das FIR „Haus der Instandhaltung“, in dem alle relevanten Aspekte der Instandhaltung in Form von Gestaltungsfeldern abgebildet sind.

Bewertung der Gestaltungsfelder

Zu Beginn eines Workshops werden zunächst die Gestaltungsfelder des Hauses der Instandhaltung (siehe Abbildung 1, li.) kurz vorgestellt. Entlang des Hauses wird danach jedes der neun Gestaltungsfelder sukzessive analysiert. Hierfür werden pro Gestaltungsfeld neun repräsentative Kriterien mit Reifegraden hinterlegt. Die Kriterien beschreiben gestaltungsfeldtypische Ausprägungen und Prozesse innerhalb der Instandhaltungsorganisation.

Aus der Diskussion zwischen den Workshop-Teilnehmern und den FIR-Experten wird pro Kriterium ein Ist-Reifegrad und ein Soll-Reifegrad festgelegt. Diese werden für die Auswertung pro Gestaltungsfeld und abschließend für den Gesamtreifegrad der Organisation aggregiert.

Abbildung 1 (li.): Das FIR „Haus der Instandhaltung“

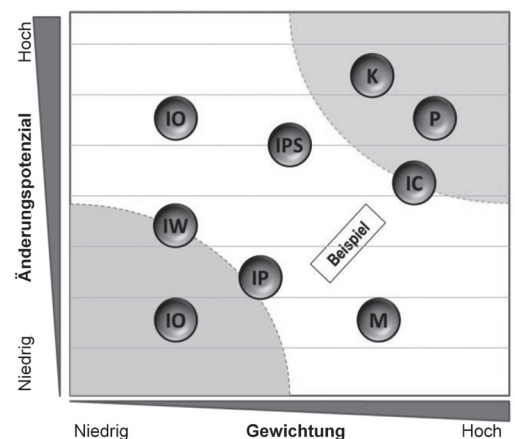
Abbildung 2 (re.): Übersichtsdiagramm zur Ermittlung der Handlungsschwerpunkte

werden diese von den Workshop-Teilnehmern gegeneinander gewichtet. Dies wird beispielsweise mittels eines paarweisen Vergleichs der Gestaltungsfelder untereinander durchgeführt. Im Ergebnis wird jedem Gestaltungsfeld eine Prioritätsstufe zugeordnet.

Ableitung von Handlungsschwerpunkten

Ausgehend von den Reifegraden der Gestaltungsfelder und deren Prioritätsstufe können anschließend Handlungsschwerpunkte abgeleitet und Verbesserungsmaßnahmen definiert werden. Dazu werden die Gestaltungsfelder in einem Übersichtsdiagramm (siehe Abbildung 2, re.) zusammengeführt.

Je höher das Verbesserungspotenzial, also die Differenz zwischen Soll- und Ist-Reifegrad eines Gestaltungsfeldes, desto weiter oben ist das Gestaltungsfeld im Diagramm positioniert; um so höher die Priorität eines Gestaltungsfeldes, desto weiter rechts sind diese im Übersichtsdiagramm zu finden.



Benchmarking und kontinuierliche Verbesserung

Das transparente Reifegradschema des IH-Check bietet neben der Bewertung einzelner Organisationen die Möglichkeit eines Vergleichs mehrerer Instandhaltungsorganisationen im selben oder zwischen unterschiedlichen Unternehmen. Aus der Anwendungserfahrung des FIR e. V. kann ein solcher Vergleich den Verbesserungsprozess weiter beschleunigen. Eine mehrfache Anwendung des IH-Checks in der gleichen Organisation bietet außerdem ein adäquates Mittel zum Monitoring und zur nachhaltigen Unterstützung von Verbesserungsprozessen.



Dipl.-Ing. Philipp Stüer
 FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
 Fachgruppe Lean Services
 Leiter Competence-Center Instandhaltung
 Tel.: +49 241 47705-221
 E-Mail: Philipp.Stueer@fir.rwth-aachen.de

FIR e. V.

Anzeige

Netzwerke gestalten und nutzen

Führungskräfte tragen eine hohe Verantwortung und sind auf einen regen Erfahrungsaustausch und fachliche Unterstützung angewiesen. Für den langfristigen Erfolg ihres Unternehmens benötigen sie fundiertes Wissen durch aktuelle Fachinformationen und einen kompetenten Partner an ihrer Seite. Hier setzt die Grundidee des FIR e. V. an. Als Forschungsstelle von rund 150 Unternehmen und Verbänden bildet der FIR e. V. ein lebendiges Netzwerk für neue Erkenntnisse aus den Bereichen Dienstleistungsmanagement, Informationsmanagement und Produktionsmanagement. Aktuelle Forschungsergebnisse und die Erfahrungen aus Industrieprojekten sind die Grundlage der Fachkompetenz des Vereins.

Mitgliedsvorteile

Der FIR e. V. bietet Ihnen eine seriöse Wissensplattform. Als Mitglied erhalten Sie exklusive Leistungen unseres Instituts zu Sonderkonditionen. Diese Sonderkonditionen beziehen sich auf das umfangreiche Seminar- und Weiterbildungsprogramm sowie auf renommierte FIR-Veranstaltungen. Zudem werden Sie Teil unseres Kompetenznetzwerks und erhalten Zugriff auf alle Methoden und Modelle des FIR zur Optimierung Ihrer Unternehmensprozesse.

Erfahrungsaustausch

Zum Erfahrungsaustausch stehen Ihnen Informationsdienste, Workshops und Erfahrungskreise sowie Analysewerkzeuge zur Bewertung der unternehmenseigenen Produktivitäts- und Performancepotenziale zur Verfügung.

Einige unserer Mitglieder und Partner:



Für detaillierte Informationen steht Ihnen das Team unserer Geschäftsstelle gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

Kontakt

FIR e. V. an der RWTH Aachen
 Geschäftsstelle
 Tel.: +49 241 47705-101
 Fax: +49 241 47705-198
 E-Mail: Geschaeftsstelle@fir.rwth-aachen.de