



UdZ 3/2013

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, 14. Jg., Heft 3/2013, 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
Campus-Boulevard 55 · 52074 Aachen
Tel.: +49 241 47705-0 · Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: info@fir.rwth-aachen.de
Internet: www.fir.rwth-aachen.de

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: Dipl.-Wirt.-Ing. Christian Fabry (inhaltlich verantwortlich für dieses Heft)
Produktionsmanagement: Dipl.-Wirt.-Ing. Niklas Hering
Informationsmanagement: Dipl.-Wi.-Ing. Matthias Deindl
Business-Transformation: Dr.-Ing. Gerhard Gudergan

Redaktionelle Mitarbeit

Julia Quack van Wersch, M. A.

Korrektorat/Lektorat

Simone Suchan M.A.

Layout, Satz und Bildbearbeitung

Julia Quack van Wersch, M. A.

Druck

MEDIENHAUS KUPER GmbH

Copyright

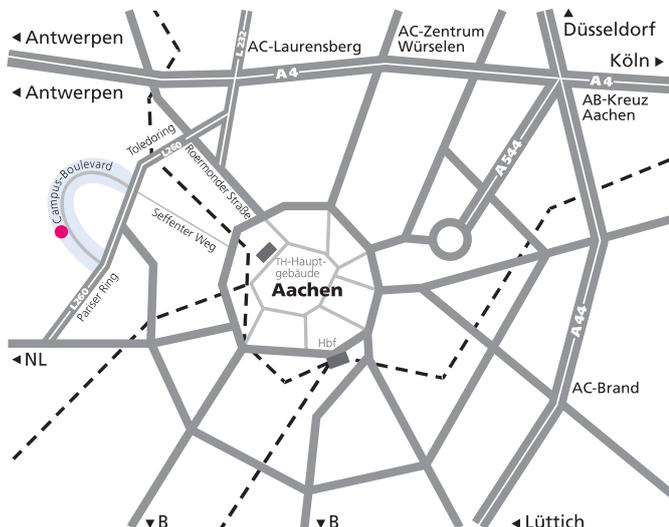
Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Bildnachweis

Titelbilder: © Jan Grüger; Soweit nicht anders angegeben: © FIR e. V. an der RWTH Aachen



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



Wir sind umgezogen.

Unsere neue Adresse lautet:

FIR e. V. an der RWTH Aachen
Campus-Boulevard 55
52074 Aachen

Inhaltsverzeichnis

- 6** **FIR-Historie – 60 Jahre FIR**
1994 – 2013: Internationalität, Exzellenz und der Weg zum Campus
- 8** **Dienstleistungsmanagement im Unternehmen der Zukunft**
Mehrwertdienstleistungen –
Wie aus Kunden zufriedene Partner werden
- FIR-Forschungsprojekte**
- 13** **SustainValue**
Life-cycle-based development framework for sustainable solutions
- 16** **EUMONIS**
Erstellung einer DIN SPEC zur Klassifikation von Dienstleistungen im Bereich der erneuerbaren Energien
- 17** **DELFIN: Dienstleistungen für Elektromobilität**
Förderung von Innovationen und Nutzerorientierung
- 20** **WinServ: Szenariobasierte Planung und Entwicklung des Dienstleistungsprogramms in der Windenergiebranche**
Verfügbarkeitsgarantien als innovatives Leistungsangebot ex ante bewerten
- 24** **iNec: Erfolgreicher Einsatz von Social Media in Unternehmen**
Studie „Community-Management 2013“ zeigt erfolgreiche Wege bei der Steuerung von Business-Communitys auf
- 27** **ELIAS: Engineering lernförderlicher industrieller Arbeitssysteme**
Etablierung eines Referenzansatzes für die Gestaltung von Arbeits- und Produktionssystemen in der Industrie 4.0 unter Einsatz von Sozialen Technologien
- 30** **LePASS: Lean-Performance-Assessment für industrielle Services**
Entwicklung eines „Lean-Performance-Assessment-Tools“
- 32** **KiZO: Konzept zur intelligenten Zustandsüberwachung von Offshore-Windparks**
Offshore-Windparks intelligent steuern und überwachen
- 34** **RhePort 21: Neue Chancen für eine bessere Rheumaversorgung im 21. Jahrhundert**
Aufbau und Betrieb einer medizinischen Community für Ärztinnen und Ärzte, Patientinnen und Patienten sowie Angehörige
- 36** **MIND: Methoden-Navigator zur Effizienzsteigerung industrieller Dienstleistungen**
Schlussphase des Forschungsprojekts zur Entwicklung eines Instrumentariums mit dem Ziel der effizienten Erbringung von industriellen Dienstleistungen beginnt
- 39** **Lean-Service-Management: Steigerung von Effizienz und Effektivität industrieller Dienstleistungsunternehmen**
Managementsystematik für industrielle Dienstleistungsunternehmen als Teilergebnis des Forschungsprojekts MIND
- 43** **ServMo: Service-Modularisierung**
Entwicklung einer Methodik zur multikriteriellen Analyse und Modularisierung industrieller Dienstleistungen
- 45** **TiCo: Technologiemanagement in Communitys**
Entwicklung eines Leitfadens zum Einsatz von Experten-Communitys für kleine und mittlere Unternehmen im Technologiemanagement
- 49** **ServSync**
Service-Synchronisation mittels Takt
- 51** **SerVa: Beschreibung und Bewertung von Servicevarianten**
FIR startet Forschungsprojekt zum Variantenmanagement für industrielle Dienstleistungen
- 53** **iNec: Einsatz Sozialer Technologien im Unternehmen**
Interne Business-Communitys führen zu organisatorischen Veränderungen in Unternehmen
- 55** **NeGSt: Neue Generation Bahntechnik**
Sektorweite Initiative zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit der Leit- und Sicherungstechnik
- 58** **Tech4P: Identifikation zukünftiger Innovations- und Handlungsbedarfe für die Technikintegration bei personenbezogenen Dienstleistungen**
Band 9 der FIR-Edition Forschung erschienen
- 61** **Business-Transformation**
Unternehmen erfolgreich und nachhaltig verändern
- Campus-Cluster Logistik**
- 64** **Neue Formen der Zusammenarbeit zwischen Forschung und Industrie**
- 66** **Tagebuch des Campus-Clusters Logistik**
Was bisher geschah...
- 67** **Der Weg an den Campus**
- 68** **Cluster Logistik – Ein Netzwerk, das begeistert**
Nachbericht zum ersten Immatrikulantentag am FIR
- 70** **UdZ-Redaktion im Kurzinterview mit Ralf Vinzenz Bigge (Geschäftsführer der EICe GmbH)**
- 71** **Neue Partner im Campus-Cluster Logistik stellen sich vor**

Industrieprojekte – Analysieren und optimieren

- 77** **Competence-Center Services**
FIR bietet individuelle Unterstützung bei Ausbau und Optimierung Ihres Servicegeschäfts und begleitet Sie bei der Umsetzung
- 79** **Competence-Center Instandhaltung**
Ganzheitliches Instandhaltungsmanagement als kritischer Erfolgsfaktor für die Instandhaltung der Zukunft
- 81** **Lean Services – Unternehmen lernen von Unternehmen**
FIR startet Konsortial-Benchmarking zum Thema „Lean Services“
- 83** **Asset-Lifecycle-Management (ALCM) der Zukunft**
FIR unterstützt *Bayer Technology Services* bei der Neuausrichtung des Dienstleistungsportfolios für das ALCM
- 86** **Auswahl und Einführung von Software bei der luxemburgischen Eisenbahngesellschaft**
Betriebsabläufe optimieren und mit der richtigen Software unterstützen
- 87** **Social CRM: Wenn Unternehmen wüssten, was ihre Kunden wissen**
Soziale Technologien führen zu einer nachhaltigen Veränderung des Kundenbeziehungsmanagements
- 90** **Goldschätze in Datenbergen**
Mit datenbasierten Diensten Mehrwert für Kunden und das eigene Unternehmen generieren
- 92** **Phoenix Contact optimiert sein Retourenmanagement**
Reorganisation des Retourenmanagements und Auswahl eines unterstützenden IT-Systems
- 94** **Strukturiert und sicher zum neuen IT-System: Das 3PhasenKonzept der IT-Auswahl und -Einführung**
Betriebliche Anwendungssoftware im Kundenservice, im technischen Service oder in der Instandhaltung
- 96** **Prozessbasierte Reorganisation**
Das *FIR* begleitet Unternehmen bei großen Umstrukturierungsprojekten

Weiterbildung und Veranstaltungen

- 98** **Ankündigung: Aachener Informationsmanagement-Tagung 2014**
Strategische Erfolgsposition Informationsmanagement
- 99** **Ankündigung: 17. Aachener Dienstleistungsforum 2014**
Datenbasierte Dienstleistungen – Mehrwert-Dienstleistungen effizient realisieren

- 100** **Ankündigung: RWTH-Zertifikatkurs „Chief Service Manager“**
Ein Erfolgsmodell für die Managementausbildung am *FIR*
- 102** **Nachbericht: Managementseminar „Kennzahlen als Steuerungselement in der Instandhaltung“**
Competence-Center Instandhaltung referiert im *VDI-Wissensforum*
- 103** **Nachbericht: KVD und FIR blicken auf einen erfolgreichen „Service-Congress“ zurück**
Experten diskutierten Herausforderungen im Service
- 104** **Nachbericht: Smartphones, Tablets, Apps & Co: Optimierung von Prozessen durch mobile Lösungen**
IHK-Veranstaltung am 20. November 2013
- 105** **Nachbericht: 18. Aachener Unternehmerabend**
Wettbewerbsfaktor Information – Informationsmanagement im Unternehmen der Zukunft

FIR-Netzwerke/FIR intern

- 106** **Industrielle Gemeinschaftsforschung**
Nachhaltige Netzworlbildung für den innovativen Mittelstand
- 107** **ServKenn: Kennlinien für industrielle Dienstleistungen**
Der *FIR Alumni e. V.* unterstützt die Erschließung neuer Forschungsthemen am *FIR*
- 108** **Best-Paper-Award**
FIR-Mitarbeiter erhält Auszeichnung
- 108** **Ideenwettbewerb: Land der demografischen Chancen**
FIR präsentiert Forschungsergebnisse des Projekts *iNec* im Demografie-Atlas

Studien, Standards und Publikationen

- 110** **Studienteilnehmer gesucht: Technologie- und Marktstudie innovativer Sensorsysteme für Industrie 4.0**
Future Sensor Systems 2020
- 112** **Untersuchung: Produktion am Standort Deutschland**
Ausgabe 2013 erschienen
- 113** **KVD-Service-Studie 2013 erschienen**
Fakten und Trends im Service
- 115** **Nachhaltige Effizienzsteigerung im Service – Verschwendung vermeiden, Prozesse optimieren**
FIR veröffentlicht Forschungsergebnisse im *Beuth-Verlag*
- 116** **FIR-Edition Forschung „WInD“ erschienen**
Wandlungsfähige Produktionssysteme durch integrierte IT-Strukturen und dezentrale Produktionsplanung und -regelung
- 117** **Literatur aus dem FIR**

Dienstleistungsmanagement im Unternehmen der Zukunft

Mehrwertdienstleistungen – Wie aus Kunden zufriedene Partner werden

Mehrwert durch Dienstleistungen realisieren

Moderne Dienstleistungen sind aus der heutigen Gesellschaft nicht mehr wegzudenken. Sie beginnen beispielsweise mit dem Abrufen der nächsten Zugverbindung über das Smartphone und der Ticketbuchung über das Internet inkl. bargeldloser Bezahlung und enden mit der eigentlichen Zugfahrt. Das gleiche Bild zeigt sich in der Wirtschaft: Während in der Vergangenheit produzierende Unternehmen Dienstleistungen primär als Instrument zur Absatzförderung der Primärprodukte gesehen haben, dienen jene heutzutage der Differenzierung von der Konkurrenz und sind margenträchtiger Bestandteil des Leistungsangebots. Dabei gilt es zunehmend, Verantwortung für den Kunden zu übernehmen und sich als Wertschöpfungspartner zu positionieren. Einfache Dienstleistungen, wie der reine Transport von Gütern, reichen dabei vielfach nicht mehr aus, um Kunden zu gewinnen. Vielmehr dienen diese „Basic-Services“ als Vehikel für innovative Mehrwertdienstleistungen zur Sicherstellung einer Ersatzteilverfügbarkeit oder der Verfügbarkeitsgarantie von Anlagen.

Herausforderungen im Dienstleistungsmanagement

Unternehmen stehen vor der Herausforderung, einen greifbaren Mehrwert für den Kunden zu generieren und zu kommunizieren. Im Mittelpunkt steht die adäquate Befriedigung der Kundenwünsche auf Basis des Leistungsversprechens. Dabei gilt es, sowohl eine Übererfüllung als auch eine Untererfüllung der Kundenerwartungen zu vermeiden. Zur Generierung innovativer Lösungen für den Kunden bedarf es eines professionellen Innovationsmanagements im Service mit dem Ziel, den Serviceentwicklungsprozess zu stabilisieren und zu standardisieren. Nur so gelingt es Unternehmen, veränderlichen Kundenbedürfnissen und Marktbedingungen Rechnung zu tragen und diese zu antizipieren. Der intensive Kontakt mit dem Kunden ist dabei genauso wichtig wie der berühmte „Blick über den Tellerrand“. Ein Erfolgsbeispiel, wie dies gelingen kann, ist die Case-Competition des Service-Innovation-Awards, bei der in diesem Jahr bereits zum vierten Mal Studenten der RWTH Aachen, der Maastricht University und der FH Köln aufgefordert sind, innovative Ideen für eine unternehmerische Fragestellung zu entwickeln (siehe auch S. 66). In Zeiten, wo die Grenzen der Differenzierung über den Preis in vielen industriellen Dienstleistungsmärkten erreicht sind, lässt sich ein Mehrwert vorwiegend durch die Übernahme

von Risiken für Kunden oder der Generierung „besserer“ Lösungen realisieren. Beides erfordert, neben einer überlegenen „Wissensposition“, um die Risiken der Verantwortungsübernahme einzuschätzen und jenen durch ein abgestimmtes Leistungsangebot entgegenzutreten zu können, eine optimierte Leistungserstellung. Hierfür bedarf es Konzepte, die zum einen eine optimale Einlastung der Ressourcen unter veränderlichen Rahmenbedingungen ermöglichen und gleichzeitig eine hohe Reaktionsfähigkeit, kurze Durchlaufzeiten sowie eine maximale Termineinhaltung garantieren. Grundvoraussetzung bleiben qualifizierte und motivierte Mitarbeiter: „Services are people business“.

Vor diesem Hintergrund stellt der fortschreitende demographische Wandel eine weitere, konkrete Herausforderung für Dienstleister dar. In Zeiten einer abnehmenden Anzahl an potenziellen, neuen Mitarbeitern, kombiniert mit einem zunehmenden altersbedingten Verlust an erfahrenen Servicemitarbeitern, gewinnt das Thema der Qualifikation und des Wissensmanagements zunehmend an Bedeutung [7].

Dienstleister und dienstleistende Unternehmen stehen mehr denn je vor der Herausforderung, ein attraktives Leistungsportfolio zu entwickeln und dieses effizient zu erbringen. Dies umfasst, neben der optimalen Auslastung der eigenen Ressourcen, die Erzielung einer hohen Kundenzufriedenheit als Grundvoraussetzung für eine lange Kundenbindung.

Aktuelle Trends im Dienstleistungssektor: Technologieeinsatz im Service

Serviceleistungen weisen eine zunehmende Technologiedurchdringung auf, welche auch zukünftig weiter steigen soll [2]. Diese beginnt in Unternehmen mit der Einführung eines „klassischen“ IT-Systems. Das Angebot im Service ist bereits heute vielfältig und je nach funktionalem Schwerpunkt existiert eine große Anzahl an verfügbaren Standardsoftwaresystemen (z. B. IPS, SMS, DMS, CRM). Dabei darf nicht vergessen werden, dass eine IT-Lösung nur unterstützende Wirkung haben kann. Optimierte Serviceprozesse bilden die Voraussetzung für einen schlagkräftigen Service, die Wertschöpfung wird an der Kundenschnittstelle durch die Mitarbeiter erbracht, während die IT-Lösung im Hintergrund unterstützend Informationen zur Verfügung stellt. Die aktuelle Vielfalt an IT-Einführungsprojekten im Dienstleistungsmanagement unterstreicht diesen Trend.

Die Anbindung der Servicetechniker kann „im Feld“ über mobile Endgeräte erfolgen. Diese ermöglichen nicht nur den direkten Kontakt mit dem Mitarbeiter vor Ort, sondern bieten darüber hinaus die Möglichkeit, Informationen ortsunabhängig zugänglich zu machen und Prozesse zu beschleunigen. Entscheidend für den Erfolg der Einführung ist die prozessuale Einbindung unter Berücksichtigung der Usability.

„Smart Technologys“ stellen ein weiteres aktuelles Zukunftsthema dar: Spätestens seit Industrie 4.0 existiert in der Forschungscommunity die Idealvorstellung von sich selbst helfenden Anlagen, welche ihren Zustand selbständig erkennen und bedarfsgerecht Instandhaltungsmaßnahmen anfordern [6]. Auch wenn diese Vision noch etwas von der Realisierung entfernt ist, liefert die zunehmende Verfügbarkeit von Echtzeitdaten vielfältige Möglichkeiten zur Effektivitäts- und Effizienzsteigerung. Zustandsdaten in der Instandhaltung ermöglichen eine bedarfsgerechte, effektive Instandhaltung und bieten, in Kombination mit Prognosemodellen, die Möglichkeit, Entwicklungen zu antizipieren und Servicebedarfe im Vorfeld zu erkennen. Nachfrageschwankungen können so geglättet und die verfügbaren Ressourcen optimal eingeplant werden.

Digitalisierung und datenbasierte Dienstleistungen

In engem Zusammenhang mit der zunehmenden Technisierung im Service stehen datenbasierte Dienstleistungen. Das Thema Big Data wird rege diskutiert und spätestens seit dem NSA-Datenskandal ist vielen bewusst, welchen Wert Daten haben können. Vielfältige Daten sind bereits heute in den Unternehmen vorhanden. Das Spektrum reicht von kundenbezogenen Daten im CRM-System über die Auftragsabwicklung bis hin zu (Echtzeit-)Daten von Objekten und Anlagen. Eine systematische Nutzung der Daten, beispielsweise zur Visualisierung des Auftragsstatus, des Anlagenzustands oder der Generierung von Handlungsalternativen, bleibt vielfach aus. Die Potenziale, beispielsweise zur Visualisierung der aktuellen Situation, der Ableitung neuer Handlungsalternativen oder die Generierung weiteren Servicegeschäfts bleiben so ungenutzt. Aufgrund des hohen Potenzials haben wir die jährliche KVD-Service-Studie diesem Thema gewidmet, um den Status quo und erfolgreiche Anwendungen im Service zu identifizieren sowie Prognosen für die Zukunft digitaler Services abzuleiten.

Neue Formen der Zusammenarbeit

Services werden in Zusammenarbeit erbracht. Diese beschränkt sich nicht nur auf den Kunden als elementaren Bestandteil der Dienstleistung, sondern

umfasst zunehmend weitere Partner. Neben der Auswahl der richtigen Wertschöpfungspartner gewinnt die unternehmensübergreifende Zusammenarbeit an Bedeutung. Bereits heute unterhalten viele Unternehmen ein Netzwerk an Vertriebs- und Servicepartnern. Darüber hinaus gewinnt die Zusammenarbeit mit Marktbegleitern weiter an Relevanz. Die noch junge Windenergiebranche ist ein aktuelles Beispiel, bei dem Unternehmen im gleichen Markt unterschiedliche Rollen einnehmen und einmal als Konkurrenten, das andere Mal als Kooperationspartner, mit dem Ziel, dem Kunden eine ganzheitliche Lösung zu erbringen, agieren [8].

Ein weiterer vielversprechender Ansatz sind Shared-Service-Konzepte, bei denen gleichartige Prozesse aus verschiedenen Abteilungen zentralisiert werden, um Skaleneffekte in Folge einer hohen Wiederholhäufigkeit zu realisieren [5]. Jene dienen zunehmend als Vorbild für die Übernahme vorwiegend administrativer Aufgaben, auch für externe Partner. Der IT kommt eine entscheidende Rolle zu, wenn es darum geht, sich mit dem Partner „kurzzuschließen“ oder sich an den Kunden „anzudocken“.

Neue Geschäftsmodelle

Die Fokussierung von Wertschöpfung durch Wissen sowie die zunehmende Notwendigkeit zum verantwortungsbewussten Umgang mit begrenzten Ressourcen führen sukzessive zu neuen Geschäftsmodellen.

Eine spannende Frage für die Zukunft ist, inwiefern sich Betreiberkonzepte stärker noch als bisher durchsetzen können. Durch die Cradle-to-Cradle-Perspektive, im Zuge derer Anlagenbesitzer und Dienstleister gemeinsam nach Möglichkeiten zur Minimierung des Ressourcenverzehr suchen, wird hier sicherlich ein wichtiger Beitrag geleistet. Die weitere Fokussierung von Wertschöpfung durch Wissen, kombiniert mit neuen Formen der Interaktion und Integration von Kunden und Dienstleistern, wie sie durch Business-Communitys initiiert wird, kratzt bereits heute an etablierten Geschäftsmodellen. Die Auswirkungen auf die innerbetriebliche und überbetriebliche Zusammenarbeit werden erst langsam transparent. Soziale Technologien, welche eine dialogische und transparente Kooperation ermöglichen, bieten zunehmend die erforderliche, technische Basis für diese neuen Formen der Zusammenarbeit [3].

Angewandte Forschung im Bereich Dienstleistungsmanagement

Service-Engineering

Die Fachgruppe Service-Engineering unterstützt Unternehmen bei der Entwicklung, Gestaltung und Entwicklung des Servicegeschäfts. Dies

beginnt bei dem Aufbau und der Optimierung des Leistungsportfolios und endet mit der Entwicklung tragfähiger Geschäftsmodelle. Forschungsschwerpunkte bestehen in der Entwicklung von Ansätzen zur Identifikation sowie in der Entwicklung und Gestaltung von Mehrwertlösungen auf Basis eines stabilen Service-Innovationsprozesses. In Anlehnung an die Sachgutproduktion erfolgt die Weiterentwicklung von Konzepten der Modularisierung und des Variantenmanagements zur Ermittlung der effektiven Angebotsvielfalt in Dienstleistungsunternehmen. Die organisatorische Entwicklung von einem klassischen Sachgutproduzenten hin zu einem Lösungsanbieter rundet das Portfolio ab. Hierbei geht es um die Frage, welche Veränderungen in Organisationen erforderlich sind, um sich als Lösungsanbieter am Markt zu etablieren und wie sich dieser Wandel im Unternehmen zielgerichtet vollziehen lässt.

Lean Services

Die Fachgruppe Lean Services weist Unternehmen den Weg zur Industrialisierung der Dienstleistung. Dies bedingt, unter Rückgriff auf die Lean-Philosophie, „Mehrwert für den Kunden“ zu generieren und Dienstleistungen im „optimalen Betriebspunkt“ zu produzieren. Forschungsschwerpunkte der Fachgruppe bestehen in der Beschreibung der Dienstleistungsproduktion durch Kennlinien und Kennzahlen, der Entwicklung von Ansätzen zur Sicherstellung des unternehmensindividuellen optimalen Betriebspunktes und der Weiterentwicklung der Lean-Tool-Welt für Dienstleistungen. Zur Identifikation europaweiter Best Practices startet Ende des Jahres ein Lean-Services-Konsortial-Benchmarking. Dieses hat zum Ziel, die Erfolgsfaktoren im Service herauszustellen, besonders erfolgreiche Umsetzungen der Lean-Philosophie in Dienstleistungsunternehmen zu identifizieren und Gestaltungsempfehlungen für Unternehmen abzuleiten.

Community-Management

Ob Facebook, Apple oder Amazon, neue Unternehmen, die auf Vernetzung von Know-how und Erfahrungen aufbauen, stellen mithilfe Sozialer Technologien immer mehr etablierte Geschäftsmodelle in Frage. Dabei haben die erfolgreichen Unternehmen die Vorteile darin erkannt, ihre Produkte nicht singulär, sondern im Leistungsbündel zusammen mit dem Kunden auf den Markt zu bringen. Die Fachgruppe Community-Management beschäftigt sich mit dem dahinterliegenden Phänomen der Business-Community und unterstützt Unternehmen bei der Planung, Entwicklung und Gestaltung des Managements von Business-Communitys mit Sozialen Technologien. Während im Bereich der internen

Communitys die Frage im Fokus steht, wie sich die Kommunikation und Interaktion zwischen Mitarbeitern abteilungsübergreifend verbessern lässt, wird mit Bezug auf externe Communitys an Lösungen zur Integration und Vernetzung von Prozessen externer Stakeholder gearbeitet. Ein neues Schwerpunktthema sind Soziale Technologien. Diese bilden den maßgeblichen Enabler zur Gestaltung dialogischer und transparenter Prozesse, welche die Implementierung einer Organisations- und Führungskultur ermöglichen, die zur optimalen Nutzung von bisher verborgenen Effizienz-, Wissens- und Innovationsressourcen erforderlich ist.

Industrieprojekte

In den Competence-Centern bündeln wir das hausweite Wissen aus verschiedensten Forschungs- und Industrieprojekten. Dabei verstehen wir uns als kompetenter Partner, der die Kunden bei der Bewältigung ihrer Herausforderungen im Dienstleistungsmanagement unterstützt. Ausgehend von etablierten und erprobten Vorgehensweisen, bieten wir individuell auf die Anforderungen der Kunden abgestimmte Unterstützungsleistungen mit den Schwerpunkten Service-Business und Instandhaltung.

Competence-Center Services

Mit dem richtigen Angebot an Dienstleistungen können Unternehmen nicht nur im After-Sales-Market Kunden an sich binden und ihnen Wettbewerbsvorteile verschaffen, sodass dem Servicegeschäft in Unternehmen auch in den nächsten Jahren ein starkes Wachstum vorausgesagt wird. Die Erfahrung lehrt aber, dass zwar sehr hohe Anforderungen und Ziele an den Ausbau des Servicegeschäfts gestellt werden, aber dem Serviceleiter häufig systematische Ansätze fehlen, um das Servicegeschäft ganzheitlich zu professionalisieren und wirtschaftlich zu gestalten. Dies liegt mitunter an gewachsenen Strukturen, bei denen das heutige Servicegeschäft aus dem klassischen Kundendienst erwachsen ist. Um diesen Herausforderungen zu entgegnen, bündeln wir im Competence-Center Services unser hausweites Wissen. Somit bieten wir individuelle Unterstützung zum Ausbau und zur Optimierung des Servicegeschäfts unserer Kunden und begleiten sie bei der Umsetzung. Mehr Informationen zum Competence-Center Services finden Sie auf S. 77ff. in dieser UdZ.

Die nach wie vor große Praxisrelevanz des Themas zeigen die Teilnehmerzahlen des Zertifikatkurses „Chief Service Manager“, welcher mittlerweile in die zehnte Auflage geht. Neuer Bestandteil des Kurses, welcher in komprimierter Form das Wissen für Führungskräfte im Service bündelt, sind die Erkenntnisse im Bereich der Business-

Communitys, da ca. zwei Drittel aller Unternehmen im Service der eigenen Einschätzung nach vor der Herausforderung stehen, in Zukunft eine eigene, externe Business-Community aufbauen zu müssen [1].

Competence-Center Instandhaltung

Eine fachgerechte und effiziente Instandhaltung ist ein entscheidender Wettbewerbsvorteil. In Umfragen bestätigen dies 67 Prozent der befragten Unternehmen. Durch eine optimierte Instandhaltung können bei gleichzeitig steigender Produktivität und Verfügbarkeit der Anlagen, bei geringeren Rüstzeiten, höherer Produktqualität und geringeren Beständen, bis zu 20 Prozent der direkten Kosten eingespart werden [4]. Im Competence-Center Instandhaltung bündeln wir das Know-how aus 30 Jahren Instandhaltungsforschung und -beratung und unterstützen unsere Kunden als umfassender Kompetenzträger bei der Optimierung ihres Instandhaltungsmanagements.

Mehr Informationen zum Competence-Center Instandhaltung finden Sie auf S. 79ff. in dieser UdZ.

Mit der Einführung des Zertifikatkurses „Chief Executive Maintenance Manager“ bieten wir ab 2014 einen weiteren von der RWTH zertifizierten Kurs an, um Führungskräften mit Bezug zum Thema Instandhaltung das notwendige Grundlagenwissen rund um das Management von technischen Objekten zu vermitteln. Dieser findet in zwei Teilen vom 06.02. – 08.02.2014 und vom 20.02. – 22.02.2014 statt. Dabei greifen wir, neben der Erfahrung aus vielfältigen Projekten im Themenfeld Instandhaltung, auf die Unterstützung externer Experten aus unserem Netzwerk zurück, um so eine abgestimmte Mischung aus Theorie und Erfahrungswissen anbieten zu können.

Dienstleistungen entwickeln und erleben im Service-Science-Innovation-Lab

Das Service-Science-Innovation-Lab steht für eine völlig neue Form der Zusammenarbeit zwischen Forschung und Industrie bei der Entwicklung und Professionalisierung neuer Services. Dieser Herausforderung stellen sich Vorreiterunternehmen und exzellente Forschungsinstitutionen gemeinsam in einem interdisziplinären, mediengestützten und durch innovative Forschungsmethoden geprägten Labor.

Unter dem Motto „Invent the future of Services“ entwickelt das FIR im Service-Science-Innovation-Lab gemeinsam mit Partnern aus der Industrie in-

novative Dienstleistungen und Geschäftsmodelle. Der Prozess von der Serviceidee bis zur marktreifen Dienstleistung wird durch innovative Methoden und Werkzeuge unterstützt und beschleunigt, wobei die entstehenden Dienstleistungen durch verschiedene Medien erlebbar gemacht werden. Services werden greifbar und gestaltbar gemacht.

Literatur

- [1] Brenken, B.; Gudergan, G.: Fakten und Trends im Service. Klinkenberg, Aachen 2010.
- [2] Brenken, B.; Gudergan, G.; Winter, C.-P.: Fakten und Trends im Service. Klinkenberg, Aachen 2011.
- [3] BVDW: Enterprise 2.0 – Social Software in Unternehmen). Die durch den Einsatz sozialer Technologien zu realisierende Produktivitätssteigerung wird auf 20 – 25 Prozent geschätzt (McKinsey & Company 2012: The social economy) 2013.
- [4] Fabry, C.: Fokus Instandhaltung - Studie zur Relevanz der Instandhaltung 2011.
- [5] Keuper, F.: Corporate Shared Services: Bereitstellung von Dienstleistungen im Konzern. Gabler, Wiesbaden 2006.
- [6] Kagermann, H.; Wahlster, W.; Helbig, J.: Deutschlands Zukunft als Produktionsstandort sichern – Umsetzungsempfehlungen für das Zukunftsprojekt Industrie 4.0. Berlin: Promotorengruppe Kommunikation der Forschungsunion Wirtschaft – Wissenschaft, Berlin 2012.
- [7] Siegers, J.; Gudergan, G.: KVD-Service-Studie – Fakten und Trends im Service. FIR e. V. an der RWTH Aachen 2012.
- [8] Thomassen, P.; Ansorge, B.; Wienhold, H.: Creating synergies in the aftermarket: using service network analysis for designing wind energy service networks; EWEA 2011 Conference Proceedings.



Dipl.-Wirt.-Ing. Christian Fabry
FIR, Bereichsleiter Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-202
E-Mail: Christian.Fabry@fir.rwth-aachen.de

Das FIR bedankt sich bei Dr. Gerhard Gudergan für sein großes Engagement als Leiter des Bereichs Dienstleistungsmanagement. Dr. Gerhard Gudergan ist weiterhin Leiter des Geschäftsbereichs Forschung und seit Juni 2013 Bereichsleiter des neuen Bereichs Business-Transformation am FIR.

Wir begrüßen Christian Fabry als neuen Bereichsleiter des Bereichs Dienstleistungsmanagement und wünschen ihm bei seiner neuen Tätigkeit viel Erfolg! Christian Fabry ist bereits seit Oktober 2009 im Bereich Dienstleistungsmanagement tätig und leitete dort die Fachgruppe Lean Services.