



# 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

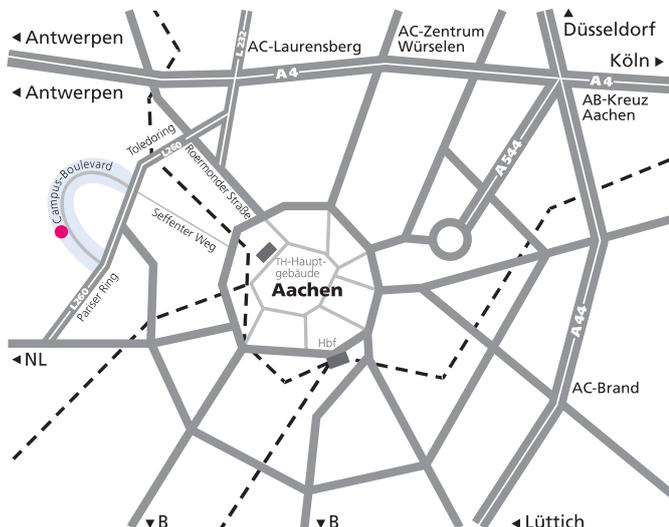
Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

### 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 Netzwerkbildung 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**



## 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

**Projekttitel**  
RhePort21

**Projekt-/  
Forschungsträger**  
ETN; EFRE; MGEPA

**Förderkennzeichen**  
005-GW02-075B

**Projektbeteiligte**  
Franziskus Kliniken  
gGmbH, Betriebsteil  
Rheumaklinik Aachen;  
FIR e. V. an der  
RWTH Aachen; MUL  
Systems GmbH;  
Universitätsklinikum  
Aachen, Geschäfts-  
bereich IT/Direktion

**Ansprechpartner**  
Dipl.-Wirt.-Ing. Arno  
Schmitz-Urban

**Internetseite**  
[www.rheport21.de](http://www.rheport21.de)

gefördert von:

Ministerium für Gesundheit,  
Emanzipation, Pflege und Alter  
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION  
Investition in unsere Zukunft  
Europäischer Fonds  
für regionale Entwicklung

Ziel von RhePort 21 ist unter Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien die Bildung eines sektorübergreifenden Netzwerks zur Verbesserung von Effektivität und Effizienz der rheumatologischen Versorgung. Hierdurch wird eine frühzeitige Diagnose und Therapie rheumatologischer Krankheiten ermöglicht, durch die funktionelle und strukturelle Schäden am Bewegungssystem und krankheitsbedingte Komorbiditäten sowie daraus resultierende Kosten für das Versorgungssystem vermindert werden. Die Umsetzung soll zunächst in der Stadt/Städteregion Aachen sowie den angrenzenden Kreisen Düren, Heinsberg und Mönchengladbach erfolgen. Das Vorhaben wurde im Rahmen des aus dem EFRE (*Europäischer Fonds für regionale Entwicklung*) ko-finanzierten Operationellen Programms für NRW im Ziel „Regionale Wettbewerbsfähigkeit und Beschäftigung“ 2007 – 2013 ausgewählt.

Aufgrund ihrer Häufigkeit, Chronizität und Schadensentwicklung sind rheumatische Erkrankungen für die Patientinnen und Patienten sowie für die Gesellschaft eine erhebliche Belastung. Circa 2 Prozent der Bevölkerung sind von einer chronischen, entzündlich-rheumatischen Krankheit betroffen. Rheumatische Krankheiten zeichnen sich durch eine unterschiedliche Geschlechterverteilung zu Ungunsten der weiblichen Bevölkerung aus. Die häufigsten rheumatischen Krankheiten sind die Rheumatoide Arthritis und die verschiedenen Spondylarthritiden. Bei der rheumatoiden Arthritis ist das Verhältnis erkrankter Frauen zu Männern ca. 3 zu 1, bei der systemischen Sklerose und dem Sjögren-Syndrom 8 bis 20 zu 1 [1].

Darüber hinaus gibt es weitere geschlechtsspezifische Unterschiede: Bei der rheumatoiden Arthritis ist die Symptomatik bei Frauen schwerer als bei Männern. Die stärkeren Funktionseinschränkungen führen bei Frauen zu deutlicheren Problemen im privaten und beruflichen Umfeld. Zudem erreichen Frauen mit Rheumatoider Arthritis unter der Therapie seltener eine Remission als Männer [1].

Die volkswirtschaftlichen Folgekosten rheumatischer Erkrankungen sind erheblich. So sind im ersten Krankheitsjahr 76 Prozent der Patientinnen durchschnittlich 8 Tage pro Monat arbeitsunfähig geschrieben. Eine Frühberentung tritt bei 25 – 42 Prozent der Betroffenen in den ersten 4 Krankheitsjahren ein, welche sich mit zunehmender Krankheitsdauer (8 – 10 Jahre) auf 43 – 85 Prozent steigert. Aus gesellschaftlicher Perspektive belaufen sich die indirekten jährlichen Kosten durch Produktivitätsausfall in den ersten drei Jahren auf ca. 10.600 Euro pro Person [1]. Je später eine Therapie einsetzt, umso schwieriger ist sie zu gestalten, und folglich ist sie teurer. So belaufen sich die Kosten allein für Medikamente auf ca. 20.000 Euro/Jahr, von den hohen Kosten für Operationen und deren Folgekosten ganz abgesehen.

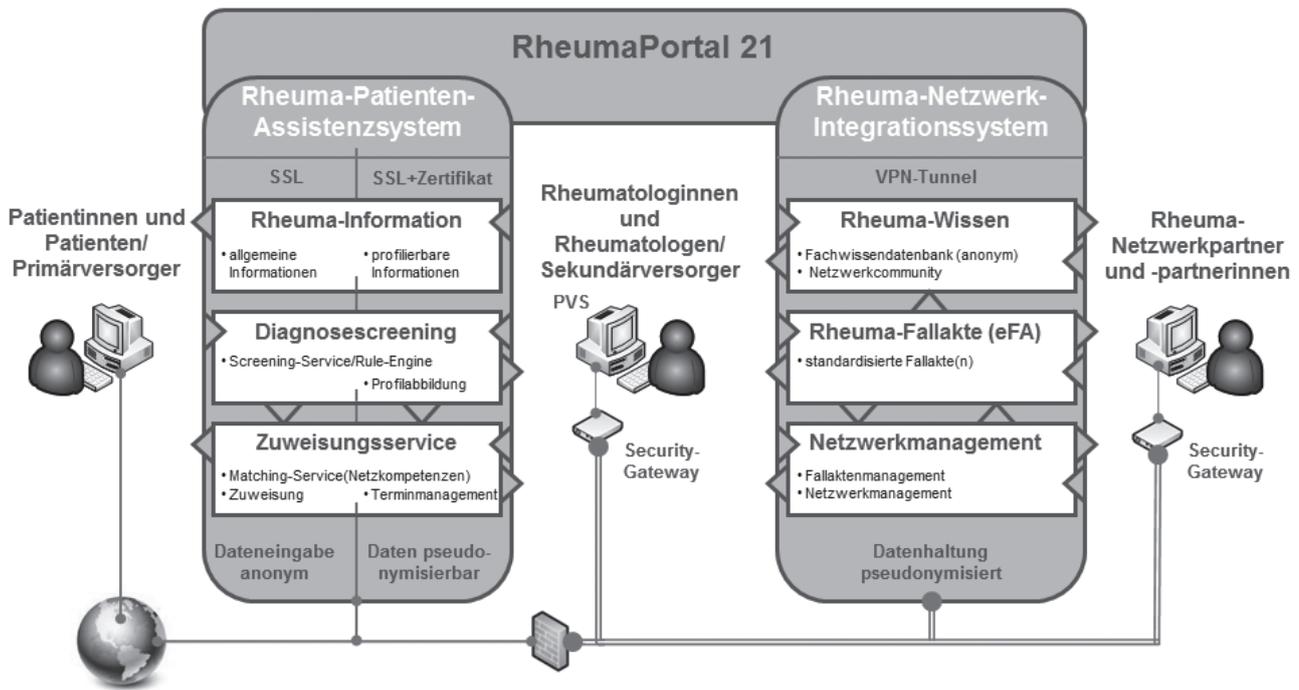
Die Diagnose rheumatischer Krankheiten erfolgt oft spät. So dauert es nach den Daten der Kerndokumentation durchschnittlich 1,1 Jahre vom Beginn der ersten Beschwerden bis zur Diagnosestellung einer rheumatoiden Arthritis. Häufig treten aber gerade während der frühen Erkrankungszeit, besonders bei Frauen, erste, gravierende, irreparable Krankheitsschäden auf [4].

Viele entzündlich-rheumatische Krankheiten sind heute – obwohl nicht heilbar – gut behandelbar. Je frühzeitiger eine Therapie einsetzt, umso besser sind die Chancen, den heilungsähnlichen Zustand zu erreichen und die persönlichen Krankheitsfolgen zu verhindern oder wenigstens zu mindern und die Folgekosten deutlich zu senken [2]. Mit den heutigen Therapiemöglichkeiten kann z. B. die Rheumatoide Arthritis in mehr als der Hälfte der Fälle weitgehend zum Stillstand gebracht werden [3]. Es kommt somit der Frühdiagnose und der früheren und kontinuierlichen Therapie eine große Bedeutung zu. Wichtige Gründe für die verzögerte Diagnose und unzureichende Therapie sind:

- Geringe Bekanntheit dieser Krankheiten, ihrer spezifischen Symptome und ihrer Folgen (gilt für Bevölkerung & Primärversorger),
- oft späte rheumatologische Versorgung aufgrund von Fachärztinnen- und Fachärztemangel,
- unzureichende Priorisierung und Organisation der Überweisung,
- diskontinuierliche Langzeitbetreuung.

Ziel des Projekts ist unter Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien:

- die entzündlich-rheumatischen Erkrankungen früher zu diagnostizieren, eine effektive Therapie rascher zu beginnen und mittels eines koordinierten Akutmanagements die Krankheitsaktivität im Verlauf zu minimieren,



Legende

PVS: Patientenverwaltungssystem

- die krankheitsbedingten physischen und psychischen Beeinträchtigungen zu mindern und Folgeschäden zu vermeiden,
- die hohen Belastungen des Gesundheits- und Sozialwesens, z. B. durch teure Therapien bei schwerem Krankheitsverlauf, Arbeitsunfähigkeit und Frühberentung zu begrenzen,
- die geschlechterspezifischen Effekte der rheumatologischen Krankheiten zu erkennen, adäquat zu therapieren und damit ihre, besonders die Frauen betreffenden, Folgen zu mindern.

Ein IT-gestütztes Zusammenarbeitsportal ist dafür ein erfolgversprechender Ansatz, um

- mit Ressourcen effizient zu arbeiten,
- Wissen verfügbar zu halten sowie
- zeitgemäß Versorgungsstrukturen aufzubauen.

Dazu wird das RhePort21-System mit seinen zentralen Anwendungen, dem Rheuma-Patienten-Assistenzsystem (RPAS) und dem Rheuma-Netzwerk-Integrationssystem (RNIS) entwickelt (siehe Bild 1).

Das RPAS dient Patientinnen und Patienten sowie Primärversorgern als direkter Zugang zu einer allgemeinverständlichen Beschwerden-/Symptomerfassung zur direkten Unterstützung eines Diagnosescreenings und zur Bereitstellung eines Zuweisungsservices, der für eine zeitnahe Weiterleitung an die Rheumaexpertinnen

und -experten im Versorgungsnetzwerk sorgt. Umfassende Patientinnen- und Patienteninformation rundet das Servicespektrum ab.

Mit dem RNIS wird zugleich die Zusammenarbeit im Versorgungsnetzwerk optimiert. Wesentliche Elemente sind die Entwicklung und der Einsatz einer auf die Rheumatologie zugeschnittenen elektronischen Fallakte (EFA) sowie einer Anwendung zur Unterstützung des übergreifenden Netzwerkmanagements. Ferner soll eine Datenbank für Rheuma-Expertenwissen aufgebaut werden. Untersuchungs- und Therapieverfahren werden darin auf dem neuesten Stand der Wissenschaft konsentiert und als Qualitätsstandard für Untersuchung und Therapie festgelegt. Übergeordnet ist ein Betreibermodell zu entwickeln, um die gesundheitswirtschaftliche Nachhaltigkeit der Lösung sicherzustellen.

Die Umsetzung erfolgt exemplarisch in der Stadt/Städteregion Aachen sowie den angrenzenden Kreisen Düren, Heinsberg und Mönchengladbach unter Einbindung von 2 Kliniken und 8 niedergelassenen Rheumatologinnen und Rheumatologen, 3 rheumatologischen Ambulanzen, einer radiologisch-nuklearmedizinischen Ambulanz, einer radiologisch-nuklearmedizinischen Gemeinschaftspraxis sowie den aufgeführten Forschungs- und IT-Entwicklungspartnern.

**Literatur**

- [1] Mau, W.: Bereiche und Kosten der Fehl-, Unter- und Überversorgung von Patientinnen am Beispiel

Bild 1: Schematische Darstellung des RheumaPortals 21

der rheumatoiden Arthritis. Wissenschaftliches Gutachten für die Enquetekommission „Zukunft einer frauengerechten Gesundheitsversorgung in NRW“ des Landtages von Nordrhein Westfalen, vorgelegt 18.2.2004.

- [2] Nell, V. P. K.; Machold, K. P.; Eberl, G.; Stamm, T. A.; Uffmann, M.; Smolen, J. S.: Benefit of very early referral and very early therapy with disease- modifying anti-rheumatic drugs in patients with early rheumatoid arthritis. *Rheumatology (Oxford)* (2004)43, S. 906 – 914.
- [3] Puolakka, K.; Kautiainen, H.; Möttönen, T.; Hannonen, P.; Korpela, M.; Julkunen, H.; Luukkainen, R.; Vuori, K.; Paimela, L.; Blåfield, H.; Hakala, M.; Leirisalo-Repo, M.: Impact of initial aggressive drug treatment with a combination of disease modifying antirheumatic drugs on the development of work disability in early rheumatoid arthritis: a five year randomized follow up trial. *Arthritis rheum* (2004)50, S. 55 – 62.
- [4] Westhoff, G.; Edelman, E.; Zink, A.: Das Zuweiser-Projekt. Symptombdauer bis zur Erstvorstellung beim internistischen Rheumatologen. *Rheuma-Management* (2009)1, S. 5 – 13.



Dipl.-Wirt.-Ing. Arno Schmitz-Urban (li.)  
 FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement  
 Leiter Fachgruppe Community-Management  
 Tel.: +49 241 47705-233  
 E-Mail: Arno.Schmitz-Urban@fir.rwth-aachen.de

Dr. Gerhard Gudergan (mi.)  
 FIR, Bereichsleiter Business-Transformation  
 Tel.: +49 241 47705-104  
 E-Mail: Gerhard.Gudergan@fir.rwth-aachen.de

Dr. Wolfgang Vorbrüggen (re.)  
 Rheumaklinik Aachen  
 Tel.: +49 241 6096-4240  
 E-Mail: W.Vorbrueggen@rheumaklinik-aachen.de



## MIND: Methoden-Navigator zur Effizienzsteigerung industrieller Dienstleistungen

Schlussphase des Forschungsprojekts zur Entwicklung eines Instrumentariums mit dem Ziel der effizienten Erbringung von industriellen Dienstleistungen beginnt

Projekttitle  
 MIND

Projekt-/  
 Forschungsträger  
 AiF; BMWi

Förderkennzeichen  
 432 ZN

Projektpartner  
 InfraServ GmbH & Co.  
 Knapsack KG; LPR GmbH;  
 Kiel Industrial Services  
 AG; Samhammer AG;  
 Kubben + Steinemer  
 GmbH & Co. KG

Ansprechpartner  
 Michael Honné, M. Sc.

Internetseite  
 www.methoden-  
 navigator.de

Im Mittelpunkt des Forschungsprojekts MIND steht die Entwicklung eines Methoden-Navigators, der es kleinen und mittleren Unternehmen ermöglicht, ihre spezifischen Prozesse der Dienstleistungserbringung mit der richtigen Methode zielgerichtet zu optimieren. Dazu wurden Typen von Leistungserbringungsprozessen bestimmt, bestehende Methoden und Tools im Dienstleistungskontext beschrieben und auf ihren Beitrag zur Erreichung der Optimierungsziele untersucht. Eine Lösung für diese Problemstellung wird vom FIR und der Deutschen MTM-Vereinigung im Forschungsprojekt MIND erarbeitet. Das Projekt MIND wird gefördert aus Haushaltsmitteln des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie (BMWi) über die Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen „Otto von Guericke“ e. V. (AiF).

Ziel des Forschungsprojekts MIND ist die Entwicklung eines Methoden-Navigators in Form eines Online-Demonstrators zur Auswahl von Optimierungsmethoden im Service.

### Abgeschlossene und laufende Aktivitäten im Projektkontext

Der erste Arbeitsschritt des Projekts bestand in der Beschreibung von Prozessstypen industrieller Dienstleister. Hierzu wurden vom FIR an der RWTH Aachen zunächst bestehende Dienstleistungstypologien untersucht. Aufbauend auf den Untersuchungsergebnissen erfolgte mit den Praxispartnern des projektbegleitenden Ausschusses die Festlegung von charakterisierenden Merkmalen und deren Ausprägungen

in Bezug auf die Leistungserbringungsprozesse industrieller Dienstleister. Als Ergebnis dieses Arbeitsschrittes wurden die folgenden fünf repräsentativen Prozessstypen mit jeweils spezifischen Merkmalen und Ausprägungen identifiziert:

- Wartungs- und Inspektionsprozess
- Ungeplanter Instandsetzungsprozess
- Technischer Supportprozess
- Ersatzteilbereitstellungsprozess
- Engineeringprozess

Im zweiten Arbeitsschritt wurden die Ziele industrieller Dienstleister bei der Prozessoptimierung beschrieben, die eine Verbesserung der Leistungserbringungseffizienz unterstützen. Auch die Zielermittlung erfolgte orientiert an