



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

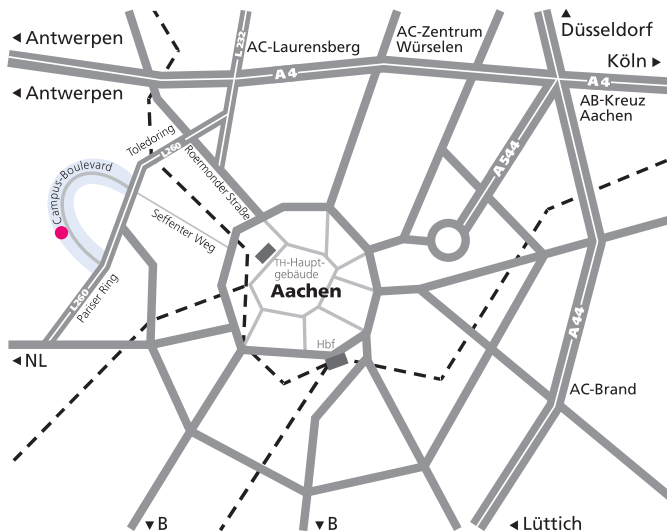
Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

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**

wenn, beispielsweise durch den Einsatz eines IPS-Systems, eine wirksame Schnittstelle geschaffen wird, die den Technologieeinsatz und das Ersatzteilmanagement simultan koordiniert.

Das Instandhaltungsmanagement als ganzheitliche Betrachtungsweise wird in Zukunft unumgänglich. Das Schalenmodell des Competence-Centers Instandhaltung bietet einen Erklärungsansatz, der über einzelne Disziplinen hinausgeht und das Instandhaltungsmanagement als ganzheitlichen Gestaltungsansatz in den Mittelpunkt rückt.

Literatur

- [1] Schenk, M.: Instandhaltung technischer Systeme. Springer, Heidelberg [u. a.] 2010.
 [2] Zukunftswerkshop Arbeitskreis Instandhaltung in der Euregio. Aachen 2012.



Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt.Ing. Benedikt Brenken (li.)
 FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
 Leiter Competence-Center Instandhaltung
 Fachgruppe Community-Management
 Tel.: +49 241 47705-239
 E-Mail: Benedikt.Brenken@fir.rwth-aachen.de

Michael Kurz, M.Sc. (re.)
 FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
 Fachgruppe Lean Services
 Tel.: +49 241 47705-227
 E-Mail: Michael.Kurz@fir.rwth-aachen.de

Lean Services – Unternehmen lernen von Unternehmen

FIR startet Konsortial-Benchmarking zum Thema „Lean Services“

Das FIR führt aktuell ein Konsortial-Benchmarking zum Thema „Lean Services“ durch. Ergebnis des Vorhabens wird die Identifikation von „Successful Practices“ im Bereich industrieller Dienstleistungen sein. Sieben Industriepartner haben dazu gemeinsam mit dem FIR ein Konsortium gebildet und die Themenschwerpunkte des Benchmarkings bestimmt. Das Vorhaben ist am 20.11.2013 mit dem Kick-off-Meeting gestartet und erstreckt sich über eine Dauer von zehn Monaten.

Die Prinzipien des Lean Managements haben sich in der Sachgutproduktion weitgehend etabliert und in 80 Prozent der europäischen Produktionsunternehmen eingesetzt. Im Dienstleistungssektor hingegen hat erst etwa ein Drittel der Unternehmen damit begonnen, die eigene Leistungsfähigkeit durch den Einsatz von Lean-Methoden zu verbessern [1]. Eine Erhöhung des Kundennutzens bei gleichzeitiger Effizienzsteigerung in der Leistungserbringung ist jedoch im Dienstleistungssektor ebenso wettbewerbsentscheidend. Ziel des Konsortial-Benchmarkings „Lean Services“ ist es daher, besonders erfolgreiche Unternehmen („Successful Practices“) im Bereich industrieller Dienstleistungen zu identifizieren und den an dem Vorhaben beteiligten Industriepartnern zugänglich zu machen. Zu den teilnehmenden Unternehmen zählen die *Bilfinger Industrial Services GmbH*, die *Dräger Medical GmbH*, die *Henkel AG & Co. KGaA*, die *Infraserv GmbH & Co. Knapsack KG*, die *Jungheinrich AG*, die *PHOENIX CONTACT Deutschland GmbH* sowie die *Windmüller & Hölscher KG*.

Was ist ein Konsortial-Benchmarking?

Das Konsortial-Benchmarking unterscheidet sich deutlich von klassischen Benchmarkings, bei denen der Fokus auf der Herbeiführung eines Vergleichs auf Kennzahlenebene liegt. Anstatt das eigene Unternehmen mit Wettbewerbern zu vergleichen, identifiziert das Konsortial-Benchmarking

„Successful Practices“ und ermöglicht einen detaillierten Erkenntnisgewinn über die Arbeitsweise in diesen Unternehmen. Auf diese Weise ist ein Konsortial-Benchmarking einer der effektivsten Wege, externes Wissen mit relativ geringem Aufwand erfolgreich in das eigene Unternehmen zu integrieren.

Dies geschieht im Rahmen einer durch das FIR durchgeführten Benchmarking-Studie sowie anschließenden Unternehmensbesuchen bei den „Successful-Practice-Unternehmen“ (siehe Bild 1, S. 82). So müssen einerseits keine internen Informationen des Unternehmens preisgegeben werden. Andererseits ist der Personalaufwand für die Konsortialpartner überschaubar und beschränkt sich auf wenige Präsenztermine (siehe Bild 2, S. 82). Die Unternehmen des Konsortiums sind dabei nicht Teil des eigentlichen Benchmarkings, sondern gestalten das Vorhaben aktiv mit.

Was ist der Nutzen?

Die Konsortialpartner erhalten im Rahmen des Konsortial-Benchmarkings die Möglichkeit, erfolgreiche Unternehmen vor Ort und praxisnah kennenzulernen und wertvolle Erkenntnisse und Anregungen in Ihr Unternehmen mitzunehmen. Gemeinsam mit dem FIR legen sie die Themenschwerpunkte für das Benchmarking sowie die Kriterien zur Auswahl der „Successful-Practice-Unternehmen“ fest. In einem offenen Dialog mit den anderen Konsortialpartnern

Ansprechpartner

Michael Honné,
 M.Sc.

Internet

www.konsortialbenchmarking.de

Nächste Termine

Review-Meeting
 am 02.04.2014;
 Abschlusskonferenz
 am 03.09.2014

Bild 1:
Vorgehen eines Konsortial-Benchmarkings

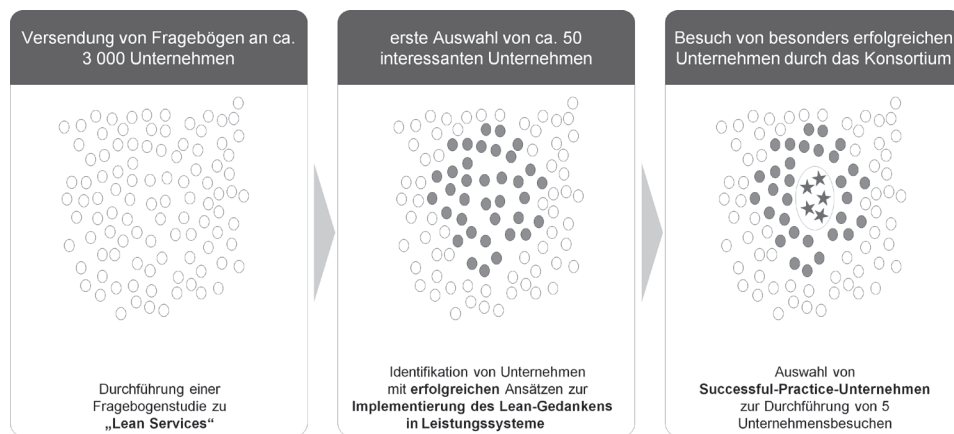
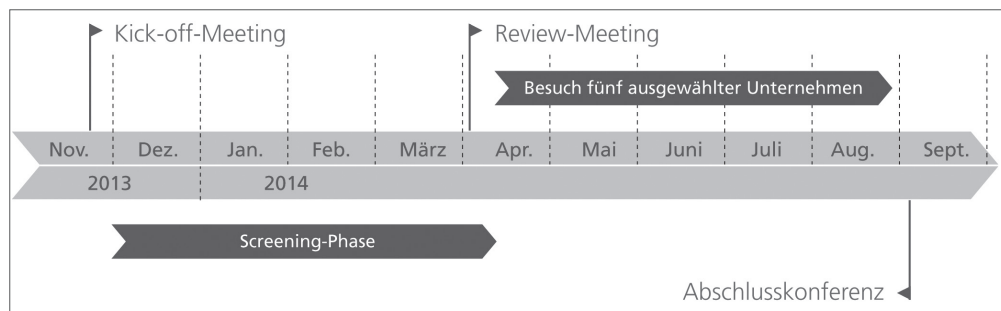


Bild 2:
Ablauf des Konsortial-Benchmarkings „Lean Services“



Auf der Abschlusskonferenz am 3. September 2014 werden die Kernergebnisse der Benchmarking-Studie sowie der Unternehmensbesuche zusammengefasst und die „Successful-Practice-Unternehmen“ offiziell ausgezeichnet.

Für die Benchmarking-Studie werden derzeit industrielle Dienstleister gesucht, die an der Studienteilnahme interessiert sind.

Alle teilnehmenden Unternehmen erhalten nach Abschluss des Projekts eine Managementzusammenfassung der Studienergebnisse. Des Weiteren besteht für die Studienteilnehmer die Möglichkeit, als „Successful-Practice-Unternehmen“ durch das Konsortium medienwirksam ausgezeichnet zu werden. Nähere Informationen zu einer Teilnahme sind auf der Projektwebseite www.konsortialbenchmarking.de ab Mitte Dezember zu finden.

wird den Industriepartnern darüber hinaus die Gelegenheit zu einem intensiven Austausch gegeben, um so wertvolle Kontakte zu den anderen Konsortialpartnern zu knüpfen. Nicht zuletzt profitieren die Teilnehmer von der langjährigen Erfahrung des FIR im Bereich des Dienstleistungsmanagements und der Durchführung vergleichbarer Benchmarking-Vorhaben.

Für die Benchmarking-Studie werden derzeit industrielle Dienstleister gesucht, die an der Studienteilnahme interessiert sind. Alle teilnehmenden Unternehmen erhalten nach Abschluss des Projekts eine Managementzusammenfassung der Studienergebnisse. Des Weiteren besteht für die Studienteilnehmer die Möglichkeit, als „Successful-Practice-Unternehmen“ durch das Konsortium medienwirksam ausgezeichnet zu werden. Nähere Informationen zu einer Teilnahme sind auf der Projektwebseite www.konsortialbenchmarking.de ab Mitte Dezember zu finden.

Wie läuft das Konsortial-Benchmarking ab?

Das Vorhaben ist am 20. November 2013 mit dem gemeinsamen Kick-off-Meeting des Konsortiums gestartet (siehe Bild 2). In diesem Schritt erfolgte die Definition des Themenfokus und die Priorisierung der Ziele. Der Schwerpunkt lag hierbei auf der optimalen Anpassung der Fragestellungen an die individuellen Interessenfelder der Konsortialpartner. In der anschließenden Screening-Phase werden basierend auf den Ergebnissen des Kick-off-Meetings potenzielle Benchmarking-Partner identifiziert. Hierzu führen Experten des FIR eine branchenübergreifende Benchmarking-Studie durch, in der die Leistungsfähigkeit industrieller Dienstleister bewertet wird. Die Ergebnisse der Studie werden analysiert und mit dem Ziel aufbereitet, die besten Unternehmen zu identifizieren. Im Zuge des am 2. April 2014 stattfindenden Review-Meetings wird dem Konsortium eine Auswertung der Benchmarking-Studie präsentiert. Erfolgreiche Ansätze werden in anonymisierten Case-Studys vorgestellt, aus denen das Konsortium die fünf besten Unternehmen auswählt. Diese „Successful-Practice-Unternehmen“ werden anschließend von dem Konsortium besucht, sodass den Konsortialpartnern die Möglichkeit gegeben wird, die konkrete Umsetzung vor Ort kennenzulernen sowie sich mit den Anwendern auszutauschen.

Literatur

[1] Abegglen: Lean Management in Dienstleistungsorganisationen. ACE – Allied Consultants Europe Studie 2012, S. 2.



Michael Honné, M.Sc. (li.)
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Fachgruppe Lean Services
Tel.: +49 241 47705-248
E-Mail: Michael.Honne@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Wirt.-Ing. Maximilian Lukas (re.)
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Fachgruppe Lean Services
Tel.: +49 241 47705-226
E-Mail: Maximilian.Lukas@fir.rwth-aachen.de