



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

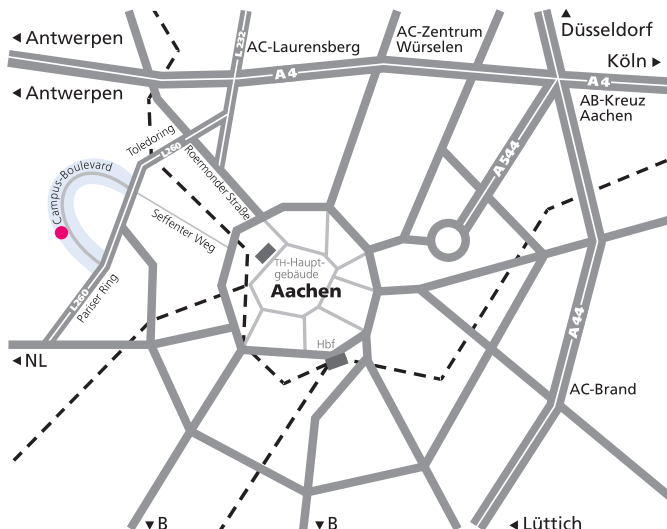
Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

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**

Goldschätze in Datenbergen

Mit datenbasierten Diensten Mehrwert für Kunden und das eigene Unternehmen generieren

Ansprechpartner
Dipl.-Inf. Marcel
Scheibmayer

Daten gewinnen in der heutigen Gesellschaft eine immer höhere Bedeutung. Gerade im privaten Bereich führten neue Technologien wie Smartphones, Social Media und Cloud-Computing dazu, dass zwischen 2010 und 2012 mehr Daten generiert wurden als in den 40 000 Jahren zuvor [1]. Alleine der Blog-Dienst Twitter verarbeitet jeden Tag 7 TB Daten, das soziale Netzwerk Facebook über 10 TB [2]. Für sich genommen haben diese Rohdaten nur für einen begrenzten Empfängerkreis eine Bedeutung – werden sie jedoch kombiniert, entstehen vollständig neue Anwendungsfälle, die auch für andere Zielgruppen eine Bedeutung haben und Nutzen schaffen. Die sekundenschnelle Weiterverarbeitung solch immenser Datenmengen verschiedenster Quellen zur Generierung von wirtschaftlichem Nutzen wird als „Big Data“ bezeichnet [1]. Vorreiter in der Umsetzung von Big Data zur wertschöpfenden Nutzung von Daten im privaten Sektor ist die Marketingbranche, welche die Daten zum Zwecke der personalisierten Werbung nutzt.

Dieser Trend beschränkt sich jedoch nicht auf den privaten Sektor. Auch Unternehmen investieren in Technologien, die vermehrt Daten erfassen, generieren und weiterverarbeiten – smarte Objekte, vernetzte Sensorsysteme, Mobile-Business oder Enterprise 2.0 sind nur einige Beispiele. Das Ziel ist nicht nur die vollkommene Informationstransparenz entlang der Wertschöpfungskette; Mitarbeiter und Kunden sollen genau die Informationen erhalten, die sie für ihre Zwecke benötigen und die ihnen einen Wert liefern. Beispiele hierfür sind u. a.

- die Bereitstellung von Wartungsinformationen in der Instandhaltung oder
- die Transparenz des Status sowie die Rückverfolgbarkeit von Produkten oder
- die Ableitung von Entscheidungsmaßnahmen zur Erreichung von Unternehmenszielen oder

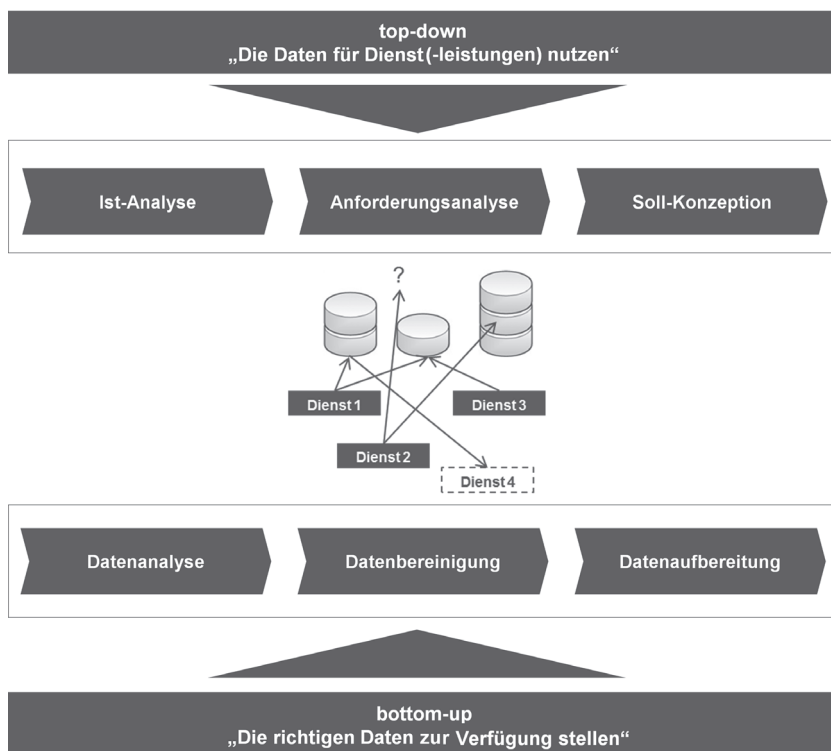
- die Entwicklung neuer datenbasierter IT-Dienste für Kunden (z. B. ein Kundeninformationsportal).

Dennoch kommt es in Unternehmen häufig vor, dass Daten in diversen IT-Systemen nur erzeugt, teilweise unstrukturiert abgelegt und kaum als Informationsträger („Goldschätze“) für die Optimierung von Geschäftsprozessen sowie zur Ableitung von Entscheidungsmaßnahmen weiterverarbeitet werden. Hierfür gibt es folgende Gründe: Zum einen sind die konkreten Nutzenpotenziale von Daten schwer ersichtlich und zum anderen mangelt es oftmals an geeigneten IT-Lösungsansätzen oder deren konsequenter Umsetzung [3]. Hinzukommend sind die Informationsbedarfe innerhalb des Unternehmens und bei den Kunden nicht bekannt bzw. nicht erhoben, sodass Daten ziellos generiert werden. Somit wird die große Chance verpasst, Datenbestände als gewinnbringende „Goldschätze“ für Prozesse oder sogar für neue Geschäftsmodelle zur Erschließung neuer Märkte zu nutzen.

Systematisch datenbasierte Dienste entwickeln

Das FIR hat eine Vorgehensweise entwickelt, Unternehmen dabei zu unterstützen, Daten wertschöpfend einzusetzen. Es wird das Ziel verfolgt, Daten durch (IT-)Dienste sowohl dem Unternehmen selbst als auch bestehenden und potenziellen Kunden zur Verfügung zu stellen. Diese Zielsetzung kann durch eine Kombination aus Markt- und Datenanalyse erreicht werden. Es wird dadurch bewirkt, dass zeitgleich Anforderungen des Betriebs, der Kunden und Märkte erhoben und entsprechend mit den bestehenden unternehmensinternen Daten bzgl. der Anforderungserfüllung abgeglichen werden. Letzteres ermöglicht durch eine Datenanalyse und Datenbereinigung eine zentrale datenbasierte Plattform, welche als IT-Dienst durch den eigenen Betrieb (Geschäftsprozesse)

Bild 1:
Vorgehensweise zur
Entwicklung daten-
basierter Dienste



und die eigenen Kunden (Dienstleistungen) wertschöpfend genutzt werden kann.

Top-down-Bedarfe verschiedener Zielgruppen erheben

Durch den Top-down-Ansatz werden im Wesentlichen folgende Fragen beantwortet:

- Welche Informationen werden innerhalb des eigenen Unternehmens benötigt, um einen optimalen Ablauf der Prozesse zu gestalten?
- Was wünschen die Kunden?
- Was prognostiziert der Markt?

Um die Antworten auf diese Fragestellungen zu finden, wird zunächst in einer Ist-Analyse der Status quo der Geschäftsprozesse und des angebotenen Dienstleistungsspektrums erfasst. Insbesondere hinsichtlich ihrer Abläufe und der verwendeten Informationsobjekte sowie unterstützender IT-Systeme werden Prozesse untersucht und Schwachstellen identifiziert, die Prozess- und Medienbrüche sowie redundante Datenhaltung und mangelnde IT-Unterstützung umfassen können. Für die Analyse des Dienstleistungsspektrums wird eine Roadmap entwickelt, in welcher die jeweiligen Dienstleistungen in ihrem Lebenszyklus über einen definierten Zeitraum nach den Zielsetzungen der Unternehmensstrategie positioniert werden. So wird eine Übersicht über das momentane und zukünftige Dienstleistungsangebot und das Potenzial für die Identifizierung neuer Dienstleistungen geschaffen. In einem weiteren Schritt werden die Bedarfe der verschiedenen Anspruchsgruppen (Unternehmen, Kunden, Markt) in einer Anforderungsanalyse erhoben. Zeitgleich erfolgt ein Abgleich mit den Ergebnissen der Ist-Analyse, indem geprüft wird, ob die bestehenden Prozesse und Dienstleistungen den jeweiligen Anforderungen genügen. Für die Anforderungen, die durch die bisherigen Prozesse und Dienstleistungen nicht abgebildet werden, werden entsprechend Maßnahmen entwickelt und nach Aufwand und Nutzen bewertet. Bei den Maßnahmen kann es sich entweder um Handlungsempfehlungen zur Prozessoptimierung oder um neue Dienstleistungsideen bzw. Geschäftsmodelle handeln. Je nach Maßnahmenauswahl wird in der Soll-Konzeption die jeweilige Umsetzung der Maßnahmen spezifiziert, d. h., hinsichtlich der Anforderungen werden Soll-Abläufe und die benötigten Informationsobjekte definiert und neue Dienstleistungen im Rahmen des Service-Engineerings (Blueprinting, Entwicklung von Servicelevels etc.) systematisch konzipiert.

Bottom-up-datenbasierte Dienste für verschiedene Zielgruppen bereitstellen

Die Zielsetzung des Bottom-up-Ansatzes ist es, die Datenbestände des Unternehmens hinsichtlich

der erhobenen Soll-Bedarfe zu untersuchen, um für Prozesse und Dienstleistungen einen zentralen datenbasierten IT-Dienst bereitzustellen. Zunächst muss die Qualität der Daten bestimmt werden, um einschätzen zu können, wie hoch der Grad der Dateninkonsistenzen und Datenredundanzen ist. Hierfür ist eine Datenanalyse notwendig, indem Datenbestände und ihre Schnittstellen identifiziert und Datensätze bzgl. Inhalt und Struktur untersucht werden. Ergebnis dieser Untersuchung ist eine unternehmensinterne Datentransparenz, die folglich für ein Mapping (Abgleich) mit den im Top-down-Ansatz identifizierten Anforderungen und den Daten genutzt werden kann. Es ist somit möglich, eine Bestandsaufnahme durchzuführen, um Aussagen darüber zu treffen, welche Daten für welche Anforderungen hinsichtlich der Prozess- und Dienstleistungsentwicklung bereits vorhanden sind, welche noch angereichert werden müssen und welche komplett fehlen. Zeitgleich wird untersucht, welche Potenziale der Datennutzung sich unabhängig von den Anforderungen ergeben, um ergänzende Maßnahmen für die Soll-Konzeption im Top-down-Ansatz zu definieren. Als nächster Schritt ist eine Datenbereinigung notwendig, um entsprechend mit redundanzfreien und konsistenten Datenbeständen die Soll-Konzepte für Prozesse und Dienstleistungen umzusetzen. Oftmals bedarf es hier einer Anpassung bei der Datenübertragung und Datenkonvertierung (Schnittstellenimplementierung). Die inkonsequente Umsetzung dieser ist meistens der Hauptgrund für eine mangelnde Datenqualität. Erst nach der Datenbereinigung kommt es zur Umsetzungsplanung der Soll-Konzepte durch die Datenaufbereitung. Daten werden hier entsprechend für eine zentrale Datenplattform bereitgestellt, sodass je nach Zielgruppe nur noch entsprechende „Views“ definiert werden müssen, d. h., es wird für jede Zielgruppe der Zugriff auf die Daten definiert. Es wird dadurch gesichert, dass für jeden Anwendungsfall die richtigen Daten bereitgestellt werden. Für neue Anwendungsfälle bzw. neue Anforderungen können die benötigten Daten durch die Definition neuer Views auf die zentrale Datenplattform schnell bereitgestellt werden. Folglich wird durch eine agile Bereitstellung der Daten ermöglicht, für neue Geschäftsmodelle bzw. Dienstleistungen einen IT-Dienst effizient mit den richtigen Daten bereitzustellen.

Fazit – Mit der richtigen Vorgehensweise zum erfolgreichen (Daten-)Goldgräber werden

Daten bieten Potenziale zur Weiterentwicklung und Optimierung eines Unternehmens. Um Daten wertschöpfend nutzen zu können, müssen die richtigen Voraussetzungen geschaffen werden. Es muss zunächst erhoben werden, welche Bedarfe bei Mitarbeitern, Kunden

und Märkten bestehen, und geprüft werden, wie die unternehmensinternen Daten diese Bedarfe abdecken können. Erst dann können Daten in einer anforderungsgerechten Form aufbereitet werden und durch einen zentralen Dienst für verschiedene Zielgruppen, Anwendungsfälle und Dienstleistungen bereitgestellt werden. Durch die vorgestellte Vorgehensweise des *FIR* wird es Unternehmen ermöglicht, wertschöpfend und eigenständig Daten zu nutzen.

Literatur

- [1] BitKom: Big Data im Praxiseinsatz – Szenarien, Beispiele, Effekte, Berlin 2012.
- [2] McKinsey Global Institute: Big data: The next frontier for innovation, competition, and productivity, June 2011, S. 3 – 4.
- [3] Scheibmayer, M., Birkmeier, M., Naß, E.: Stammdatenmanagement – Whitepaper, Aachen 2011.



Dipl.-Inf. Marcel Scheibmayer (li.)
 FIR, Bereich Informationsmanagement
 Leiter Fachgruppe Informationslogistik
 Tel.: +49 241 47705-513
 E-Mail: Marcel.Scheibmayer@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Ing. Christian Grefrath (mi.)
 FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
 Fachgruppe Service-Engineering
 Leiter Competence-Center Services
 Tel.: +49 241 47705-234
 E-Mail: Christian.Grefrath@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Inform. Violett Panahabadi (re.)
 FIR, Bereich Informationsmanagement
 Fachgruppe Informationslogistik
 Leiterin Competence-Center IT
 Tel.: +49 241 47705-512
 E-Mail: Violett.Panahabadi@fir.rwth-aachen.de

Phoenix Contact optimiert sein Retourenmanagement Reorganisation des Retourenmanagements und Auswahl eines unterstützenden IT-Systems

Ansprechpartner
 Dipl.-Ing. Christian Grefrath

Projektpartner
 Phoenix Contact

Im Rahmen des Projekts "PERFORM" hat das *FIR* zusammen mit der *PHOENIX CONTACT GmbH & Co. KG* das Retourenmanagement des Automatisierungstechnikanbieters überarbeitet, sodass die Kundenanfragen besser und schneller bearbeitet werden können. Zur Unterstützung der definierten Soll-Prozesse wurden mit dem neutralen Auswahlverfahren des *FIR* geeignete IT-Lösungen identifiziert. Die Optimierung ermöglicht *PHOENIX CONTACT* eine effizientere Bearbeitung der Retouren, was neben der erhöhten Kundenzufriedenheit auch finanzielle Einsparungen zur Folge hat.

Ausgangssituation

Die *PHOENIX CONTACT GmbH & Co. KG* ist führender Anbieter technisch komplexer Produkte der Elektro- und Automatisierungstechnik. Das Unternehmen hat sich hauptsächlich auf die Produktion und den Vertrieb konzentriert; um jedoch weiterhin den steigenden Kundenanforderungen gerecht zu werden, musste der After-Sales-Service des Unternehmens ausgebaut werden. Ein elementarer Baustein des Dienstleistungsangebots ist der Reparaturen- und Austauschservice, der den Kunden eine ständige Nutz- und Verfügbarkeit der eingesetzten Produkte gewährleistet. Um Wartezeiten zu minimieren, wurden im Rahmen des Projekts zusammen mit dem *FIR* die interne Retourenabwicklung optimiert und die dahinter liegenden Strukturen angepasst. Übergeordnetes Ziel des Projekts war die Verkürzung der Warte- und Reaktionszeit sowie eine kundenfreundlichere Abwicklung

der Reparaturen und Austausche. Gleichzeitig sollten die Kosten des Retourenservices reduziert werden.

Vorgehen

Zentrale Projekthalte waren

- die Definition und Einführung von wirtschaftlichen Retourenklassen,
- die Ist-Aufnahme des bestehenden Retourenprozesses und Identifizierung von Verbesserungspotenzialen,
- das Design von Soll-Prozessen zur effizienten und effektiven Abwicklung von Rücksendungen,
- die Entwicklung möglicher Organisationskonzepte mit monetärer Bewertung,
- die Definition eines Rollenkonzepts zur Etablierung zentraler Funktionen,