



# OSE – Overall Service Efficiency Assessment

Ineffizienzen der Serviceorganisation  
identifizieren und eliminieren

# Situation

## Wertschöpfung der Dienstleistung effizient gestalten

Viele industrielle Dienstleister sind durch hohe Fixkosten belastet, da sie zur Aufrechterhaltung ihres Angebotsportfolios eine entsprechende Personalkapazität vorhalten müssen. Der effiziente Einsatz vorhandener Ressourcen leistet hier einen wesentlichen Beitrag zur Steigerung des Deckungsbeitrags und trägt dazu bei, nachhaltig Wettbewerbsvorteile zu generieren.

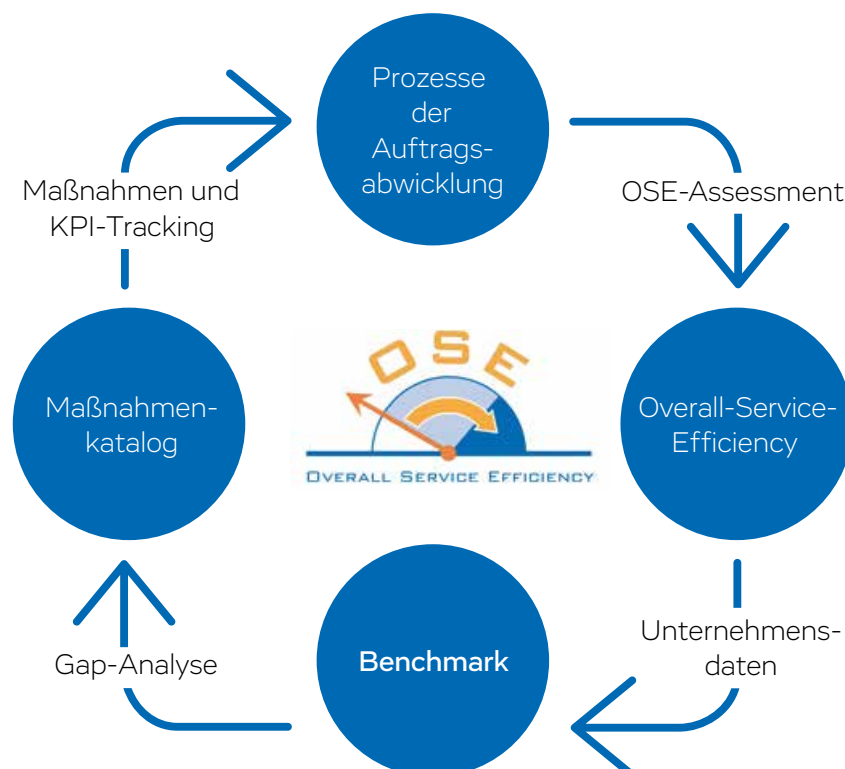
Daneben stehen auch die Kunden industrieller Dienstleister unter einem erhöhten Kostendruck. Infolgedessen sinken die erzielbaren Marktpreise in diesem Bereich. Die Identifikation und Nutzung brachliegender Potenziale können nicht nur zusätzliche Geschäftsfelder erschließen, sondern sind vielfach schlichtweg überlebensnotwendig.

## OSE-Assessment zur Optimierung industrieller Dienstleistungen

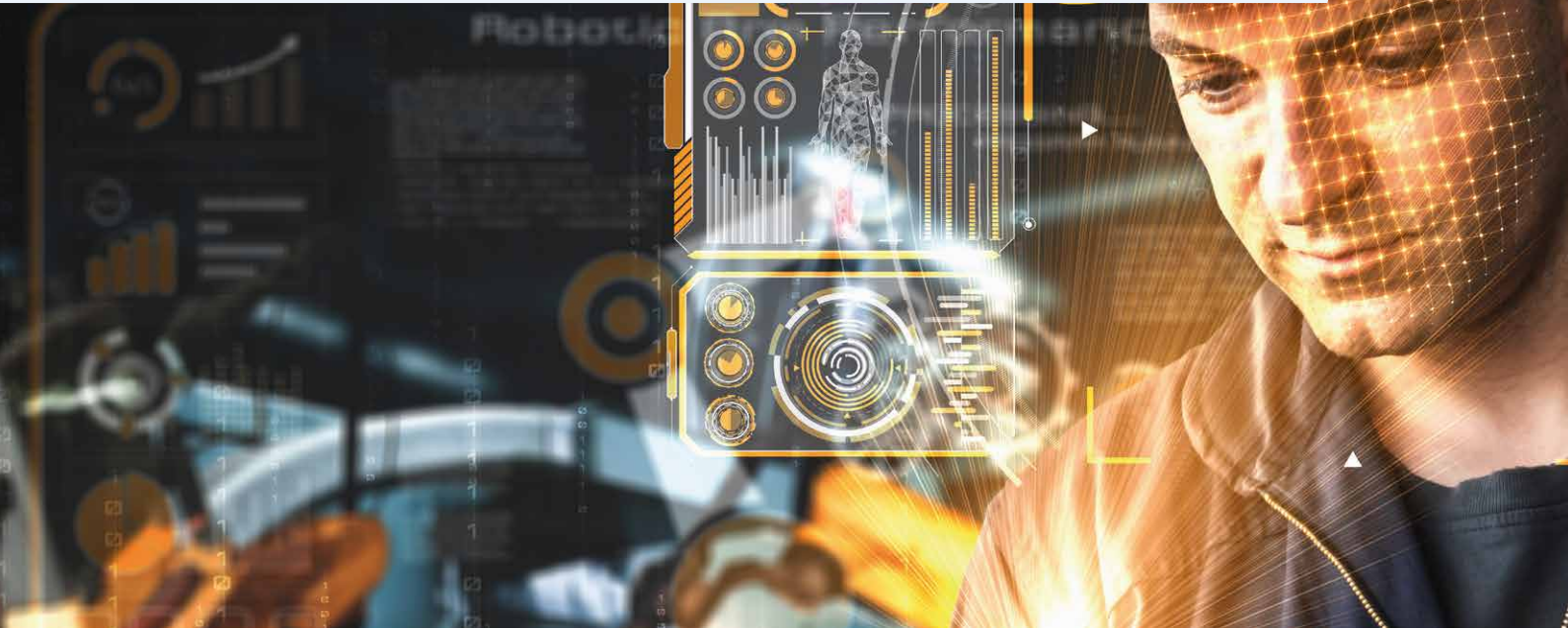
Mit dem OSE-Assessment eröffnen wir Ihnen eine strukturierte Vorgehensweise zur Erkennung und Nutzung von Potenzialen Ihrer Serviceorganisation. Dabei wird zunächst die Effizienz der Auftragsabwicklung im industriellen Service hinsichtlich definierter Verschwendungsarten erfasst und bewertet. Das detaillierte Herunterbrechen der Ergebnisse innerhalb einzelner Verschwendungsarten erlaubt es, gezielt Maßnahmen zur Effizienzsteigerung zu definieren. Auf dieser Basis erstellen wir einen auf Ihr Unternehmen zugeschnittenen Kennzahlenkatalog mit KPIs (Key-Performance-Indikatoren), die es Ihnen ermöglichen, Ihre Leistung und den Erfolg Ihrer Aktivitäten zielgerichtet zu messen sowie zu bewerten.

So bereitet Sie das OSE-Assessment sie optimal auf die erfolgreiche Implementierung eines Lean-Service-Ansatzes vor, mit dem Sie Ihre Verbesserungsmaßnahmen steuern und erreichte Verbesserungen datenbasiert nachvollziehen können, um Ihre Wertschöpfungskette zukünftig nachhaltig zu gestalten.

## Der OSE-Assessment-Prozess

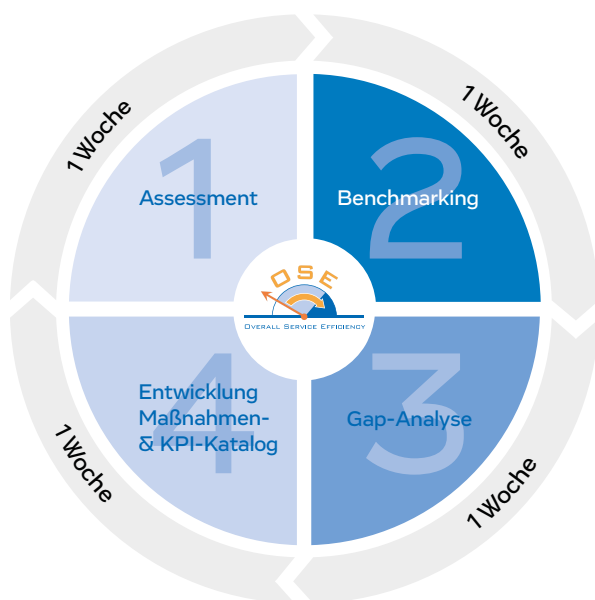


# Projektvorgehen



## OSE-Assessment: In vier Phasen zum Lean Service für Ihre Organisation

Das Assessment gibt Ihnen einen umfassenden Blick auf die internen und externen Einflussfaktoren für Ihren Erfolg und schafft mit der Definition konkreter Maßnahmen die Grundlage für die kontinuierliche, zukunftsgerichtete Optimierung Ihrer Organisation.



Die vier Phasen werden in je einer Woche durchlaufen und führen zu einem individuellen Maßnahmenkatalog.

### 1. Serviceorganisation-Assessment

Im Rahmen des Assessments bewerten wir die Effizienz Ihrer Prozesse in der Auftragsabwicklung. Um eine ganzheitliche Beurteilung Ihres Leistungsvermögens zu gewährleisten, beziehen wir – angepasst an Ihre unternehmensspezifischen Anforderungen – Ihre spezifischen Erfolgsdimensionen in unsere Betrachtung ein, etwa Leistungspotenziale und Kommunikation. Hierbei beziehen wir alle Erfolgsdimensionen ein, um eine ganzheitliche Bewertung zu ermöglichen.

### 2. Benchmarking mit relevanten Wettbewerbern

Die Ergebnisse Ihres Assessments bereiten wir auf und vergleichen entscheidende Kennzahlen, etwa die MTR (*Mean Time to Repair*) oder die Überstundenquote mit relevanten Industrien und Branchen. Datenbankbasiert identifizieren wir gemeinsam mit Ihnen auf Ihre Situation und Ihre Anforderungen passende Best Practices.



### 3. Gap-Analyse

Mithilfe der Gap-Analyse zeigen wir, auf Grundlage der Kennzahlen aus dem Benchmarking, Verbesserungspotenziale auf und bewerten diese.

### 4. Entwicklung Maßnahmen- & KPI-Katalog

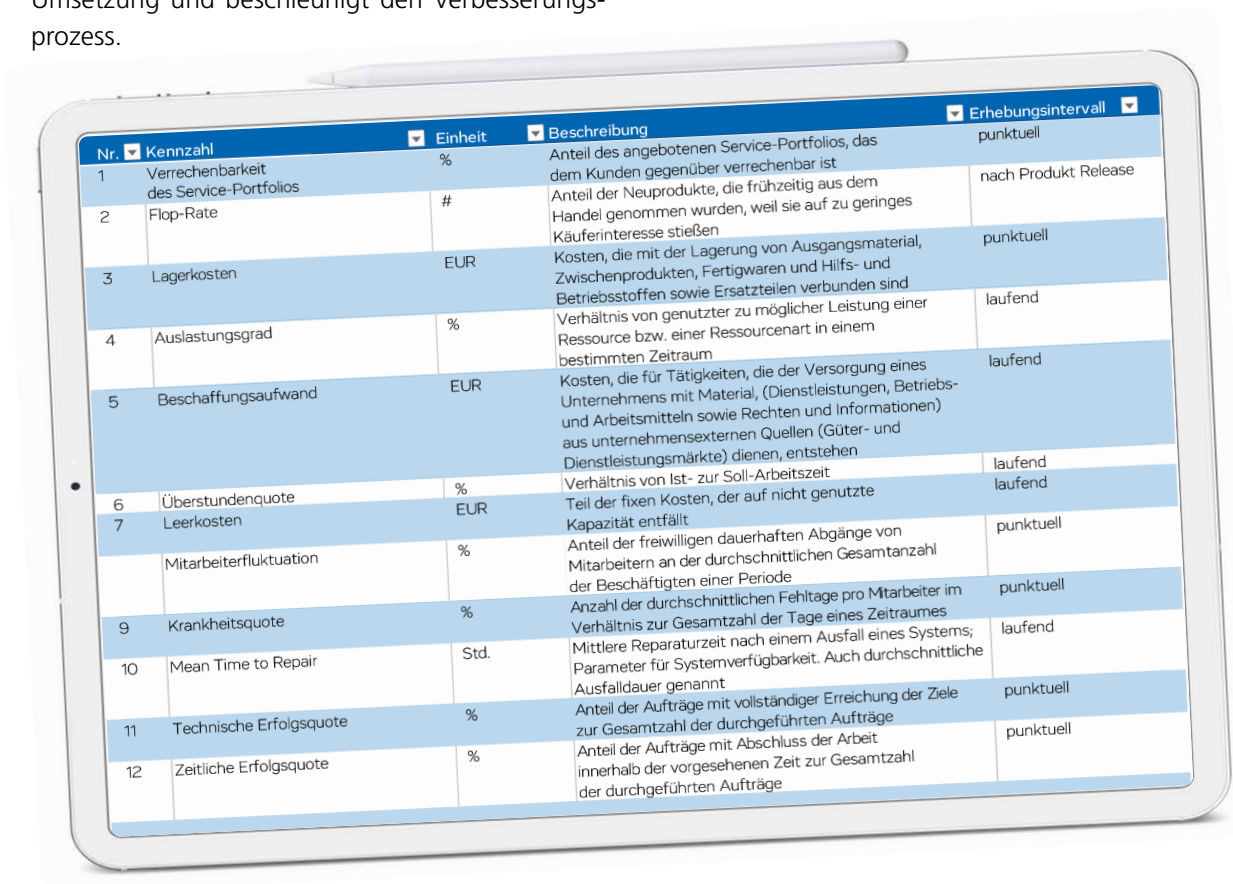
Aufbauend auf den Ergebnissen der Gap-Analyse erarbeiten wir einen Maßnahmenkatalog. Dieser umfasst gezielte Aktivitäten für die nachhaltige Verbesserung Ihrer zentralen KPIs, wie z. B. die First-Time-Fix-Rate.

# Projekthinhalte

## Das können wir für Sie tun

Auf Basis des OSE-Assessments erarbeiten wir Ihren individuellen Fahrplan zur Effizienzsteigerung Ihrer Serviceorganisation. Wir analysieren Ihre Prozesse, identifizieren Verschwendungen, definieren erforderliche Optimierungsmaßnahmen und schaffen mithilfe von aussagekräftigen Kennzahlen Transparenz bei der Bemessung der Effizienz Ihrer Services. Ein detaillierter Maßnahmenkatalog erleichtert Ihnen die Umsetzung und beschleunigt den Verbesserungsprozess.

Nutzen Sie unsere langjährige Beratungserfahrung im Bereich Lean Services sowie aktuelle Forschungserkenntnisse aus der Vernetzung mit Forschungsinstituten an der RWTH.



Nr.	Kennzahl	Einheit	Beschreibung	Erhebungsintervall
1	Verrechenbarkeit des Service-Portfolios	%	Anteil des angebotenen Service-Portfolios, das dem Kunden gegenüber verrechenbar ist	punktuell
2	Flop-Rate	#	Anteil der Neuprodukte, die frühzeitig aus dem Handel genommen wurden, weil sie auf zu geringes Käuferinteresse stießen	nach Produkt Release
3	Lagerkosten	EUR	Kosten, die mit der Lagerung von Ausgangsmaterial, Zwischenprodukten, Fertigwaren und Hilfs- und Betriebsstoffen sowie Ersatzteilen verbunden sind	punktuell
4	Auslastungsgrad	%	Verhältnis von genutzter zu möglicher Leistung einer Ressource bzw. einer Ressourcenart in einem bestimmten Zeitraum	laufend
5	Beschaffungsaufwand	EUR	Kosten, die für Tätigkeiten, die der Versorgung eines Unternehmens mit Material, (Dienstleistungen, Betriebs- und Arbeitsmitteln sowie Rechten und Informationen) aus unternehmensexternen Quellen (Güter- und Dienstleistungsmärkte) dienen, entstehen	laufend
6	Überstundenquote	%	Verhältnis von Ist- zur Soll-Arbeitszeit	laufend
7	Leerkosten	EUR	Teil der fixen Kosten, der auf nicht genutzte Kapazität entfällt	laufend
	Mitarbeiterfluktuation	%	Anteil der freiwilligen dauerhaften Abgänge von Mitarbeitern an der durchschnittlichen Gesamtanzahl der Beschäftigten einer Periode	punktuell
9	Krankheitsquote	%	Anzahl der durchschnittlichen Fehltage pro Mitarbeiter im Verhältnis zur Gesamtzahl der Tage eines Zeitraumes	punktuell
10	Mean Time to Repair	Std.	Mittlere Reparaturzeit nach einem Ausfall eines Systems; Parameter für Systemverfügbarkeit. Auch durchschnittliche Ausfalldauer genannt	laufend
11	Technische Erfolgsquote	%	Anteil der Aufträge mit vollständiger Erreichung der Ziele zur Gesamtzahl der durchgeführten Aufträge	punktuell
12	Zeitliche Erfolgsquote	%	Anteil der Aufträge mit Abschluss der Arbeit innerhalb der vorgesehenen Zeit zur Gesamtzahl der durchgeführten Aufträge	punktuell

## Mit dem OSE-Assessment erhalten Sie eine Lösung, die

- Ihre spezifischen Anforderungen und Ihre Marktsituation berücksichtigt,
- alle Aspekte Ihrer Serviceorganisation unter Berücksichtigung vorhandener Fähigkeiten abdeckt,
- Maßnahmen zur Effizienzsteigerung passgenau aufeinander abstimmt,
- Sie in eine ideale Ausgangsposition bringt, um Ihr Dienstleistungsportfolio effizient für die Herausforderungen der kommenden Jahre aufzustellen.



## Sprechen Sie uns an.

Wir freuen uns darauf, Ihre Herausforderungen kennenzulernen und gemeinsam mit Ihnen eine Roadmap zur nachhaltigen Steigerung Ihrer Service-Effizienz zu erarbeiten.

### Ansprechpartner

Bernhard Strack, M.Sc  
Telefon: +49 241 47705-213  
Mobil: +49 177 5790415  
E-Mail: [Bernhard.Strack@fir.rwth-aachen.de](mailto:Bernhard.Strack@fir.rwth-aachen.de)

Lennard Holst, M.Sc.  
Telefon: +49 241 47705-206  
Mobil: +49 177 5790481  
E-Mail: [Lennard.Holst@fir.rwth-aachen.de](mailto:Lennard.Holst@fir.rwth-aachen.de)



FIR Aachen GmbH  
Campus-Boulevard 55  
52074 Aachen

Telefon: +49 241 47705-0  
E-Mail: [info@fir.rwth-aachen.de](mailto:info@fir.rwth-aachen.de)  
[www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de)