

+++ PRESSEMITTEILUNG +++

Professionalisierung des Dienstleistungsgeschäfts

Leitfaden auf Basis des Aachener Lean-Services-Zyklus entwickelt

Aachen, 08. August 2018. Das FIR an der RWTH Aachen hat zusammen mit acht Partnern einen „Leitfaden Lean Services – Professionalisierung des Dienstleistungsgeschäfts“ erarbeitet, der nun als DIN SPEC 77007 veröffentlicht wurde. Der Standard unterstützt Unternehmen beim Aufbau und der Weiterentwicklung ihrer Dienstleistungsorganisation nach Lean-Management-Prinzipien. Insbesondere für industrielle Dienstleistungen, aber auch für andere Dienstleistungsbranchen steigert dieser Leitfaden die Effizienz und Effektivität im Service. Dabei stehen die Prinzipien des Aachener Lean-Services-Zyklus, der am FIR entwickelt wurde, im Zentrum.

Die Prinzipien des Lean Managements können auch im Service erfolgreich eingesetzt werden, jedoch ist hierfür eine Service-spezifische Adaption dieser Prinzipien notwendig. Mit der kürzlich veröffentlichten DIN SPEC 77007 wurde diese Adaption vorgenommen. Auf Basis des Aachener Lean-Services-Zyklus und dessen fünf Phasen wurde ein Leitfaden verfasst, der Unternehmen in die Lage versetzt, ihr Servicegeschäft systematisch anhand der Prinzipien des Lean-Managements zu professionalisieren. Der Aachener-Lean-Services-Zyklus stellt einen Ordnungsrahmen zur Verfügung, um eine ganzheitliche Perspektive auf das professionelle Service-Management einzunehmen.

„Die Herausforderung für Dienstleistungsorganisationen besteht darin, hoch individuelle Kundenanforderungen möglichst effektiv und effizient zu erfüllen. Aber gerade im Dienstleistungsbereich sind Lean-Methoden bisher wenig berücksichtigt. Die DIN SPEC 77007 verbindet Dienstleistungen mit Lean-Management-Prinzipien und unterstützt Unternehmen so dabei, ihre Dienstleistungsprozesse schlanker zu gestalten“, erklärt Tobias Harland, Moderator der DIN SPEC/DIN und Leiter der Fachgruppe Lean Services am FIR e.V. an der RWTH Aachen.

Zur Unterstützung der Unternehmen wurde im Leitfaden ein Katalog aus über 40 Methoden zusammengestellt, mit denen die Prinzipien des Lean-Managements angewendet werden können. Der Leitfaden einschließlich der Methodensammlung steht ab sofort auf den Internetseiten des Beuth-Verlags zum kostenlosen Download zur Verfügung.

Die DIN SPEC 77007 ging aus dem Projekt „Leitfaden Lean Services – Professionalisierung des Servicegeschäfts entlang der Prinzipien des Lean Managements“ hervor. Das Projekt war Bestandteil der vom DIN geförderten Initiative „DIN-Connect“.



+++ PRESSEMITTEILUNG +++

Am FIR an der RWTH Aachen werden regelmäßig Standards in Zusammenarbeit mit dem DIN erarbeitet, die das Ergebnis von Forschungsprojekten sind. Die Zielsetzung ist hier, die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen zu stärken. Dabei hat die Erstellung von Handlungsempfehlungen, Richtlinien, Spezifikationen und Normen durch DIN SPEC eine hohe Bedeutung. Eine DIN SPEC ist eine öffentlich verfügbare Spezifikation des Deutschen Instituts für Normung e. V. (DIN). Dadurch können Forschungsergebnisse effizient auf dem Markt eingeführt werden.

Weitere Informationen: aachener-lean-services.de; standardisierung.fir.de; beuth.de/de/technische-regel/din-spec-77007/290558067

[3.160 Zeichen inkl. Leerzeichen, 08. August 2018]

Über das FIR an der RWTH Aachen

Das FIR ist eine gemeinnützige, branchenübergreifende Forschungs- und Ausbildungseinrichtung an der RWTH Aachen auf dem Gebiet der Betriebsorganisation und Unternehmens-IT mit dem Ziel, die organisationalen Grundlagen zu schaffen für das digital vernetzte industrielle Unternehmen der Zukunft. Mit Erforschung und Transfer innovativer Lösungen leistet das FIR einen Beitrag zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen. Dies erfolgt in der geeigneten Infrastruktur zur experimentellen Organisationsforschung methodisch fundiert, wissenschaftlich rigoros und unter direkter Beteiligung von Experten aus der Wirtschaft. Im Zentrum der Betrachtung liegen die industriellen Verticals als Anwendungsfälle. Dies sind aktuell: Future Logistics, Smart Services und Smart Maintenance, Smart Commercial Buildings und Smart Mobility.

Das Institut begleitet Unternehmen, forscht, qualifiziert und lehrt in den Bereichen Dienstleistungsmanagement, Business-Transformation, Informationsmanagement und Produktionsmanagement. Als Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen fördert das FIR die Forschung und Entwicklung zugunsten kleiner, mittlerer und großer Unternehmen.

Seit 2010 leitet der Geschäftsführer des FIR, Professor Volker Stich, zudem das Cluster Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus. Im Cluster Smart Logistik ermöglicht das FIR eine bisher einzigartige Form der Zusammenarbeit zwischen Vertretern aus Forschung und Industrie. Zur Stärkung des Standorts NRW unterstützt das FIR als Johannes-Rau-Forschungsinstitut zudem die Forschungsstrategie des Landes und beteiligt sich an den entsprechenden Landesclustern.

Pressekontakt für das FIR:

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

Birgit Merx, M.A.



+++ PRESSEMITTEILUNG +++

Tel.: +49 241 47705-150

Fax: +49 241 47705-199

E-Mail: presse@fir.rwth-aachen.de