

FIR Aachen GmbH



www.fir.de



Competence-Center Services
Ihr Kompetenzpartner für Fragen
rund um das Servicegeschäft

fir  Aachen
GmbH

Competence-Center Services

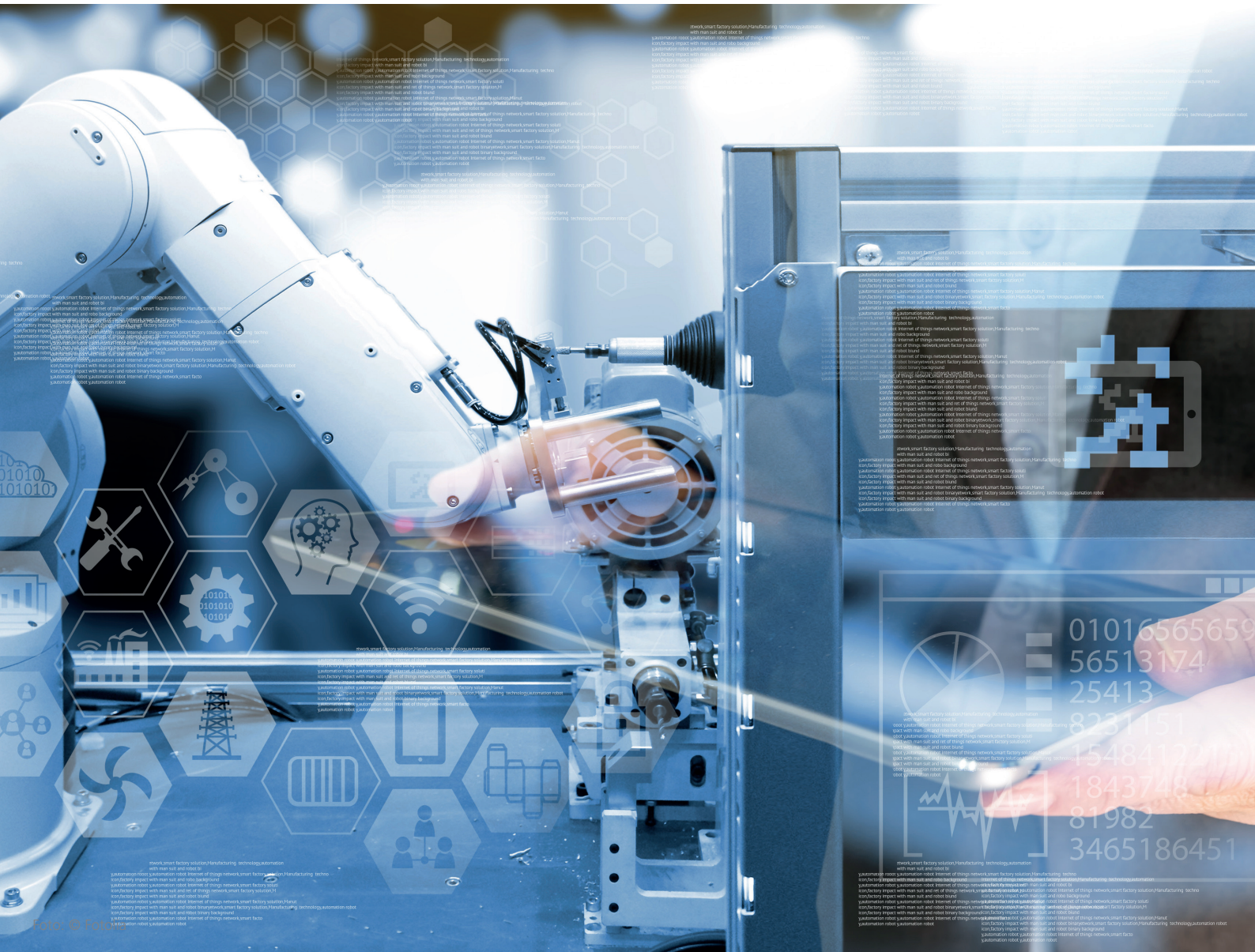
Ihr Partner für Fragen rund um den industriellen Service

„Fast alle Industrieunternehmen haben erkannt, dass das Servicegeschäft zunehmend ein Umsatz- und Margentreiber für das eigene Unternehmen darstellt. Durch neue Technologien und Geschäftsmodelle steigt jedoch der Wettbewerbsdruck im Bereich industrieller Dienstleistungen. Um sich dem steigenden Wettbewerbsdruck gewappnet zu zeigen und auch künftig von hohen Margen, steigenden Umsätzen und Kostensenkungspotenzialen zu profitieren, müssen Unternehmen ihr Serviceportfolio stetig weiterentwickeln.“

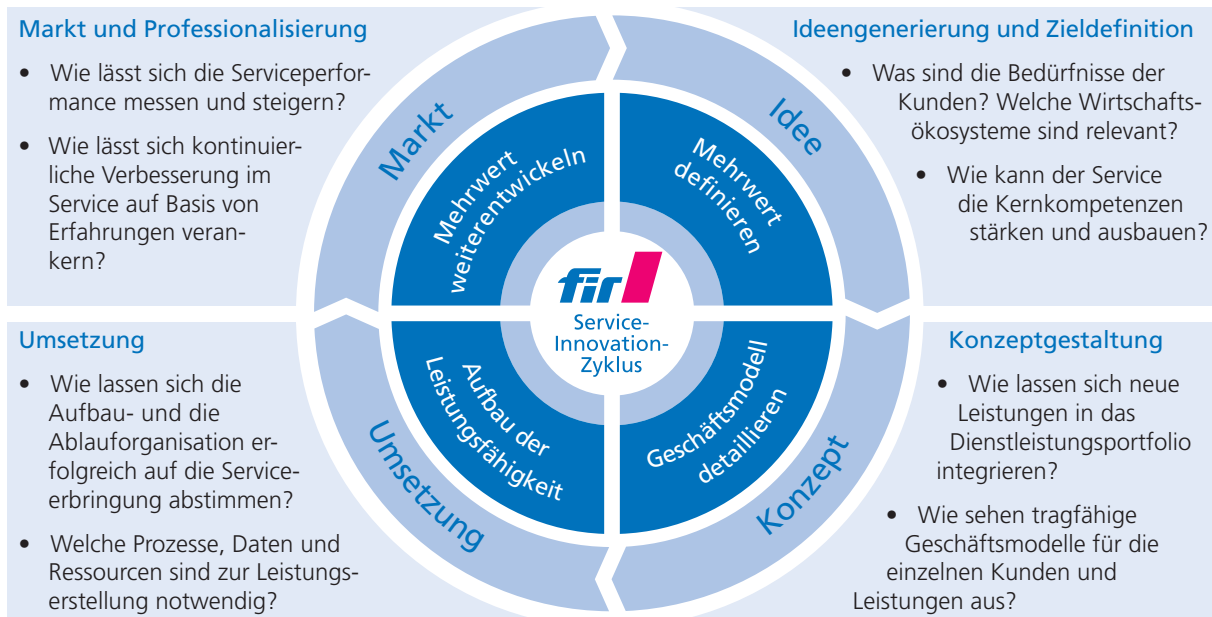


Benedikt Moser, M. Sc.
Leiter Competence-Center
Services

Das FIR ist eine branchenübergreifende Forschungseinrichtung an der RWTH Aachen auf dem Gebiet der Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung mit dem Ziel, die organisationalen Grundlagen zu schaffen für das digital vernetzte industrielle Unternehmen der Zukunft.



Unsere Leistungen



Ideengenerierung und Zieldefinition

- **Identifikation von Kundenbedürfnissen:** Angetrieben durch neue Trends, z. B. digitale Vernetzung, ändern sich die Bedürfnisse Ihrer Kunden kontinuierlich. Mit fundierten Methoden, wie dem *Value-Proposition-Canvas*, den *Customer-Journeys* oder dem *Kano-Modell*, unterstützen wir Sie bei der Identifikation der Bedürfnisse Ihrer aktuellen und zukünftigen Kunden.
- **Strategie- und Leistungsprogrammentwicklung:** Bei der gezielten Weiterentwicklung Ihres Serviceportfolios und bei der Konzeption einer geeigneten Servicestrategie setzen wir auf Methoden wie z. B. die *Service-Portfolioanalyse* (*Kernkompetenz-, BCG- oder McKinsey-Matrizen*), *Porter's Five Forces* sowie auf bewährte Vorgehensmodelle, z. B. zur Entwicklung von *Service-Roadmaps*.

Konzeptgestaltung

- **Geschäftsmodellentwicklung:** Um neue Geschäftsmodelle zu entwickeln und deren Wirtschaftlichkeit zu bewerten, greifen wir auf aktuelle Ansätze wie *Business-Model-Canvas* oder den *Business-Case-Calculator* zurück, um konkrete Service-Business-Cases zu entwickeln.
- **Leistungsarchitekturgestaltung:** Die konkrete Ausgestaltung von Leistungsbestandteilen einer neuen oder weiterzuentwickelnden Dienstleistung erfordert die Gestaltung von Teilleistungen, Varianten und Prozessstrukturen. Dabei unterstützen wir Unternehmen mit Tools, wie dem *Service-Blueprinting*, der *Wertstromanalyse-gestaltung* sowie *Simulationsmodellen*, z. B. bei der Prüfung von *Verfügbarkeitsgarantien*.

Umsetzung

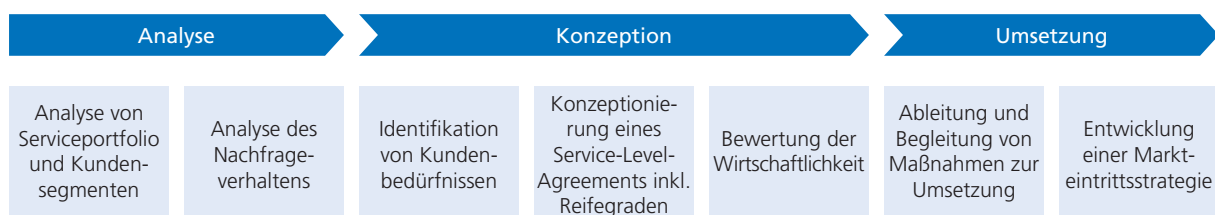
- **Aufbau- und Ablauforganisation:** Die Integration neuer Leistungsbestandteile in die bestehende Organisation erfordert angepasste Organisationsstrukturen, Ressourcen und Prozesse. Wir unterstützen die Umsetzung entwickelter Services mit Tools, z. B. aus der Prozessgestaltung, mit Tätigkeits- und Kompetenzmatrizen (u.a. RACI) sowie Vorgehensweisen zur Anpassung der Organisationsstruktur.
- **IT-System-Auswahl:** Erfolgsentscheidend ist nicht zuletzt eine geeignete IT-Systemlandschaft (z. B. ERP- oder SMS-Systeme) sowie Optimierung von Schnittstellen in Bezug auf das Datenhandling im Service. Seit Jahren unterstützt das Drei-Phasen-Konzept des FIR bei der systematischen Auswahl von Software für Serviceunternehmen.

Professionalisierung

- **Markteinführung:** Um Dienstleistungen erfolgreich zu vermarkten, setzen wir auf *Vorgehensmodelle zur Entwicklung von Vertriebs- und Markteintrittsstrategien* sowie auf fundierte Methoden zur Markt- und Nutzenbewertung, wie z. B. *Conjoint-Analysen*.
- **Service-Performance-Management:** Nur durch eine Aufwand-/Nutzen-Transparenz lässt sich die Performance messen und optimieren. Mit Hilfe von *Reifegradmodellen*, der *Entwicklung von Kennzahlensystemen* sowie mit Methoden, wie der *Service-FMEA* oder der *Balanced-Scorecard*, unterstützen wir Unternehmen bei der Herstellung der Transparenz.

Beispielhaftes Projektvorgehen:

Entwicklung eines Service-Level-Agreements



Ausgewählte Referenzen:



Lufthansa Technik



sartorius

Kennen Sie das aus Ihrem Service auch?

- Trotz überproportional großer Renditen findet keine strukturierte Weiterentwicklung des Servicegeschäfts im Unternehmen statt.
- Einerseits werden wachsende Margen und ein steigender Umsatz gefordert, andererseits sind die Möglichkeiten des Serviceleiters organisatorisch bisher stark begrenzt.
- Das Servicegeschäft ist geprägt durch individuelle Kundenwünsche und reaktives Handeln. Eine Professionalisierung des Service findet bisher nicht statt.
- Die Optimierung der gewachsenen Geschäftsprozesse hin zur Service-Excellence spielt im Tagesgeschäft eine untergeordnete Rolle oder wird gar nicht behandelt.
- Neue Technologien werden bisher im Service nicht genutzt, obwohl dadurch u. a. Kosten im Service eingespart werden können.

Unsere Lösungen

Das FIR unterstützt Unternehmen im Themenfeld industrieller Services seit mehr als 30 Jahren. Mit unserem Set an fundierten Methoden und Successful-Practices aus unterschiedlichen Branchen unterstützen wir produzierende und dienstleistende Unternehmen bei der Professionalisierung des Servicegeschäfts.

Wir setzen auf fundierte Analysetools sowie auf bewährte Methoden und Vorgehensweisen, welche gemeinsam mit Unternehmen entwickelt und validiert werden, z. B. das Drei-Phasen-Konzept bei der Auswahl von IT-Systemen, den Aachener Lean-Services-Zyklus® sowie standardisierte Vorgehensmodelle, z. B. für die Gestaltung und Umsetzung von Service-Level-Agreements.





FIR Aachen GmbH
Campus-Boulevard 55
52074 Aachen
Telefon: +49 241 47705-0
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: cc-services@fir-gmbh.de
www.competence-center-services.de