TECHNISCHE UNIVERSITÄT DRESDEN

Fakultät Maschinenwesen CIMTT Zentrum für Produktionstechnik und Organisation;

Institut für Technische Logistik und Arbeitssysteme, Professur für Arbeitswissenschaft

Werkzeuge zur Analyse und Gestaltung von produktbegleitenden Dienstleistungen in KMU

VERWERTUNGSIDEE:

Gemeinsam mit der Professur für Arbeitswissenschaft und drei Pilotfirmen des produzierenden Gewerbes im Maschinen- und Gerätebau entwickelte das CIMTT (Zentrum für Produktionstechnik und Organisation) „Werkzeuge“ zur Analyse und Gestaltung produktbegleitender Dienstleistungen. Die Werkzeuge befähigen dazu, Dienstleistungen im eigenen Unternehmen sichtbar zu machen, damit verbundene Aufwände zu erfassen, die Anforderungen der Kunden aufzunehmen, Dienstleistungen und damit zusammenhängende Prozesse systematisch zu gestalten und diese dauerhaft im Unternehmen zu integrieren.

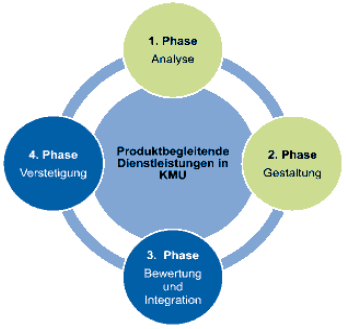

Abb. 1: Phasen der Entwicklung von produktbegleitenden Dienstleistungen in KMU

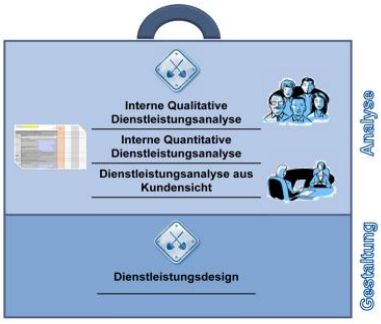

Abb. 2: WEGANO-Werkzeuge in der Übersicht

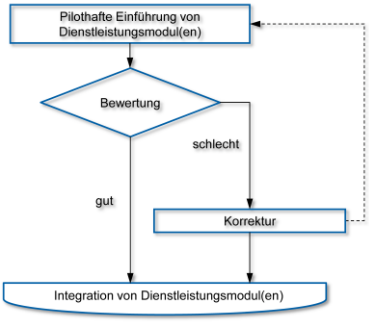

Abb. 3: Vorgehen bei der Dienstleistungsbewertung

Die Werkzeuge wurden speziell für die Optimierung bereits bestehender Dienstleistungsprozesse für produzierende KMU entwickelt. Besondere Aufmerksamkeit erhält dabei die Analysephase. Das Wissen um das Vorhandensein und den Umfang einzelner (teils versteckter) Dienstleistungsanteile bildet die Grundlage für die Gestaltung und Optimierung der Dienstleistungsprozesse, aber auch für die Entwicklung neuer Dienstleistungen. Der WEGANO-Werkzeugkasten stellt hierfür drei voneinander unabhängig einsetzbare Werkzeuge für die Analysephase zur unternehmensinternen Dienstleistungsanalyse und für die Kundenanalyse zur Verfügung sowie ein Werkzeug für die Gestaltungsphase.

POTENTIELLE ANWENDER:

Die Anwendung der Werkzeuge ist optimiert für den Einsatz in Unternehmensleitungen von kleinen und mittleren Produktionsunternehmen, die sich mit dem Thema „Produktbegleitende Dienstleistungen“ auseinandersetzen möchten. Details zur Anwendung werden in einem Leitfaden beschrieben, der ebenso wie die Werkzeuge frei zum Download zur Verfügung steht. → http://wegano.cimtt.de/

Adresse
TU Dresden
Fakultät Maschinenwesen
CIMTT - Zentrum für Produktionstechnik und Organisation
01062 Dresden

Kontakt: Imme Lehmann
Telefon: 0351-463-33702
Fax: 0351-463-37119
E-Mail: Imme.Lehmann@tu-dresden.de
http://tu-dresden.de/mw/cimtt
http://innovation-pipeline.cimtt.de

VORTEILE:

Es werden Methoden und Vorgehensweisen (Werkzeuge) zur Analyse und Optimierung des Wertschöpfungsprozesses hinsichtlich der Integration von Dienstleistungen angeboten.
Nutzen für produzierende KMU:

- Gestaltung effizienter und modular kombinierbarer Dienstleistungen
- mehr Transparenz in Bezug auf Dienstleistungen,
- effiziente Gestaltung der Geschäftsprozesse,
- höhere Kalkulationsgenauigkeit für Produkte und Leistungen,
- aktivere Preisgestaltung der Dienstleistungen,
- schnellere und zielgenauere Angebotserstellung
- höhere Mitarbeitermotivation durch Einbeziehung der Beschäftigten

MARKT UND KONTEXT DER VERWERTUNGSIDEE:

Die Werkzeuge sind derzeit optimiert für den Einsatz in produzierenden KMU; deren Funktionstüchtigkeit konnte durch Erprobung in drei Pilotfirmen bestätigt werden.

Aktuell stehen vier Werkzeuge bestehend aus Tagebüchern, Interviewleitfäden und Workshop-Konzepten zur Verfügung. Je nach Bedarf kann es notwendig werden, weitere firmenspezifische Werkzeuge zu entwickeln oder die Werkzeuge in vorhandene firmeneigene Analyseinstrumente zu integrieren.

Derzeit wird diskutiert, ob und in welchem Umfang sich die Werkzeuge auch für nichtproduzierende Dienstleister (z. B. in der Beratungsunternehmen) eignen. Dies muss in weiteren Praxisanwendungen erprobt werden. Gegebenenfalls wird es Anpassungen oder Neuentwicklungen von Werkzeugen geben. Die Optimierung zur Anwendung der Werkzeuge in Großunternehmen ist dagegen nicht vorgesehen.

VORAUSSETZUNGEN IM UNTERNEHMEN

- Auswahl eines Pilotproduktes/-projektes notwendig, mit Hilfe dessen die Werkzeuge im eigenen Unternehmen erprobt und firmenspezifisch angepasst werden können
- Für die Anwendung einiger Werkzeuge wird der Einsatz externer Berater notwendig/empfohlen
- Vorab sollte eine Mitarbeiterinformation zu Ziel und Vorgehensweise der Analysen erfolgen, da bei Anwendung spezieller Werkzeuge auch sensible und mitarbeiterspezifische Daten erfasst und ausgewertet werden
- Bereitschaft, Geschäftsprozesse und Produktionsabläufe anzupassen
- Finanzielle Ressourcen für mindestens ein halbes Jahr zur Anwendung der Werkzeuge und zur Umsetzung abgeleiteter Maßnahmen

Adresse
TU Dresden
Fakultät Maschinenwesen
CIMTT - Zentrum für Produktionstechnik und Organisation
01062 Dresden

Kontakt: Imme Lehmann
Telefon: 0351-463-33702
Fax: 0351-463-37119
E-Mail: Imme.Lehmann@tu-dresden.de
http://tu-dresden.de/mw/cimtt
http://innovation-pipeline.cimtt.de