Neue Dienstleistungen für Industrie 4.0: Fraunhofer IOSB gründet das Europäische Service Institut (ESI)

02.02.2015

http://www.european-service-institute.eu

http://www.iosb.fraunhofer.de/servlet/is/54118/

Fast alle Wissenschaftler und Wirtschaftsinstitute sind sich einig: Zukünftig wird es nicht mehr ausreichen, lediglich technisch hochqualitative und hochproduktive Maschinen herzustellen. Produktions- und Geschäftsprozesse sind zunehmend durch leistungsstarke industrielle IT und Software geprägt und werden letztlich zum bestimmenden Element der Produktivität. Damit rücken auch produktbegleitende sowie informations- und kommunikations-technologisch-basierte Dienstleistungen immer stärker in den Fokus.

Nach einer Studie des Ifo-Instituts im Auftrag der Europäischen Kommission stärken neue Geschäftsmodelle in Form zusätzlicher produktbegleitender Dienstleistungen die globale Wettbewerbsfähigkeit des deutschen Maschinen- und Anlagenbaus. Sie sorgen für Wertschöpfung und wirken sich beispielsweise durch neue Arbeitsplätze für hochqualifizierte Mitarbeiter auch positiv auf die gesellschaftliche Entwicklung aus. Diese neuen Geschäftsmodelle sind zudem weniger anfällig für Absatz- und Wechselkursschwankungen sowie Investitionszyklen.

Die notwendigen Konzepte, Maßnahmen und das erforderliche Know-how, um diesen industriellen Strukturwandel zu gestalten, werden unter dem Begriff „Industrie 4.0“ subsumiert. Auf die durch Industrie 4.0 anstehenden Herausforderungen auf Unternehmensebene sind viele Maschinen- und Anlagenbauer heute noch nicht systematisch vorbereitet. Die Ausschöpfung der Potenziale und Chancen, die der industrielle Wandel mit sich bringt, ist zur Absicherung der Zukunfts- und Wettbewerbsfähigkeit deutscher Industrieunternehmen jedoch unerlässlich.

Die Informations- und Kommunikationstechnologie ist der Schlüssel für innovative, produktbegleitende Dienstleistungen. Sie durchdringt zunehmend den traditionellen Maschinen- und Anlagenbau und schafft Potenziale für innovative Serviceleistungen. Insbesondere der weiter steigende Anteil von in Maschinen und Anlagen integrierter Software erfordert die Weiterentwicklung von Servicekonzepten und -strukturen, z.B. cloudbasierte Services.

Um Unternehmen bei der Ausschöpfung der neuen Potenziale und damit bei der Entwicklung Industrie 4.0-fähiger Dienstleistungen und Geschäftsmodelle zu unterstützen, wurde durch das Fraunhofer IOSB und zwei Kooperationspartner aus der Wirtschaft das Europäische Service Institut (ESI) gegründet. Die Partner aus der Wirtschaft an der Seite des Fraunhofer IOSB sind die 2hm & Associates GmbH, ein innovatives Marktforschungs- und Analyseunternehmen, sowie das Service-Beratungsunternehmen Professionals on Demand GmbH. Auf Grundlage einer umfangreichen branchenübergreifenden Datenbank mit über 100 servicerelevanten Messpunkten entwickelt das ESI gemeinsam mit den Unternehmen innovative und individuell zugeschnittene Dienstleistungen und begleitet erfolgreich die Markteinführung.

Der einzigartige Mehrwert der ESI-Datenbank besteht darin, Service branchenübergreifend zu vergleichen und daraus Verbesserungspotenziale abzuleiten.

Der erste Schritt auf dem Weg zu einem neuen, datenbasierten Business ist es, den Status, die Leistungsfähigkeit und den Zuschnitt der Serviceorganisation eines Unternehmens unter die Lupe zu nehmen und zukunftsorientiert auszurichten. Erst dann können Unternehmen beginnen, neue Services zu entwickeln.

Datenbasierte Services, wie z.B. das Monitoring von Maschinen- und Produktionsprozessdaten mit dem Ziel vorausschauender Wartung und Instandhaltung, erfordern innovative Methoden der Datenanalyse („Big Data“). Dafür nutzt das ESI das Know-how und den Baukasten des Fraunhofer IOSB, mit dem für verschiedene Industrien maßgeschneiderte Werkzeuge zur Datengewinnung, -analyse und -auswertung bereit stehen.

Das betrifft zum einen den operativen Service im Innen- und Außendienst, wo beispielsweise die optimale Form der Zusammenarbeit ermittelt werden kann.

Hierbei werden Fragen beantwortet wie z.B.:

- Wie schnell muss ein Techniker vor Ort sein und welche Kosten entstehen?
- Kann das Problem auch über Fernwartung gelöst werden und wie wirkt sich das auf die Zufriedenheit der Kunden und damit auch auf die Kundenbindung aus?
- Wie hoch dürfen die Kosten eines Serviceeinsatzes maximal sein, um profitabel zu sein?

Zum anderen ist auch der Servicevertrieb Bestandteil des Benchmarks und der Weiterentwicklungsansätze. Der Serviceumsatz ist in den letzten Jahren überproportional zum Produktgeschäft gewachsen und im Service werden zudem sehr viel höhere Margen erzielt als im Produktgeschäft. Hier stellt sich die Frage wie das Geschäftspotenzial im Service besser genutzt werden kann, z.B. Serviceverträge und automatisierte Serviceabrufe.

Für weitere Informationen zum Angebot des Europäischen Service Instituts senden Sie uns eine E-Mail an esi(at)iosb.fraunhofer.de oder besuchen Sie unsere Homepage http://www.european-service-institute.eu.

Quelle: Fraunhofer-Institut für Optronik, Systemtechnik und Bildauswertung IOSB / IDW

Redaktion: 02.02.2015

Länder / Organisationen: EU

Themen: Engineering und Produktion, Dienstleistungsforschung, Information u. Kommunikation, Wirtschaft, Märkte

Zurück

Weitere Informationen