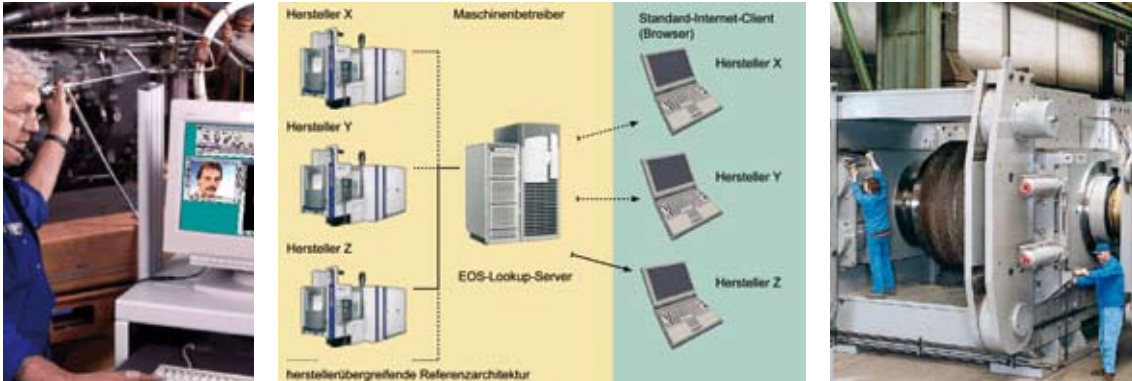


Transregio-SFB 29: Dynamische Wechselwirkungen von Sach- und Dienstleistungen in der Produktion

Kundenorientiert agieren

Mit der Auslieferung einer Maschine hat der Hersteller heute meistens seine Pflicht und Schuldigkeit getan: Wie sie dann beim Kunden funktioniert, wie sich gewährleisten lässt, dass sie stets verfügbar ist und jemand sie zu bedienen und zu warten weiß, wird erst danach bedacht. Mit dieser Politik vergeben sich deutsche Hersteller entscheidende Wettbewerbsvorteile, auch wenn sie technisch die Nase vorn haben: Gelingt es dem Kunden nicht, die technologischen Vorteile voll auszuschöpfen, sind einfachere Maschinen aus Billiglohnländern





wirtschaftlicher. Umfassendere Angebote, die neben der reinen Sachleistung einen Mehrwert durch abgestimmte Dienstleistungen beinhalten, entwickeln die Forscher des SFB/TR 29. Dazu können etwa produktintegrierte Mitarbeiterschulungen, Wartung, Instandhaltung oder Prozessoptimierung zählen. Schon beim Entwurf eines neuen Produkts müssen die Ingenieure vorausschauend denken und die Eventualitäten im Lebenslauf einer Maschine berücksichtigen. Das kann heißen, dass die Maschine im Bedarfsfall den bestmöglichen Service für sich automatisch organisiert.

Solche Geschäftsmodelle hybrider Leistungsbündel, bestehend aus Sach- und Dienstleistungen, können unterschiedliche

Ausprägungen annehmen. So ist es möglich, dass statt der Maschine die Verfügbarkeit der Maschine verkauft wird. Der Hersteller bleibt in diesem Fall für die vereinbarte Nutzungsdauer der Maschine dafür verantwortlich, dass sie z.B. in 96 Prozent der Zeit einsatzbereit ist. Nur diese Einsatzbereitschaft wird vergütet. Diese innovativen Geschäftsmodelle sind nur durch hoch effiziente integrierte Dienstleistungen in Form von hybriden Leistungsbündeln wettbewerbsfähig zu vermarkten.

KONTAKT

SFB/TR 29:

Engineering hybrider Leistungsbündel – Dynamische Wechselwirkungen von Sach- und Dienstleistungen in der Produktion

Sprecher:

Prof. Dr. Horst Meier
Produktionssysteme
Fakultät für Maschinenbau

Tel.: 0234/32-26310

E-Mail: meier@lps.rub.de

WWW: <http://www.lps.rub.de/arbeitsgruppen/dienstleistung/tr29/>