IPRI INTERNATIONAL PERFORMANCE RESEARCH INSTITUTE

IPRI Praxis Nr. 23

Prozesse industrieller Dienstleistungen darstellen und optimieren

Marc Rusch, M.Sc.

IPRI International Performance Research Institute gemeinnützige GmbH
Königstraße 5, 70173 Stuttgart
www.ipri-institute.com

Prozesse industrieller Dienstleistungen darstellen und optimieren

IPRI-Praxis Nr. 23

Marc Rusch, M.Sc.

Stuttgart, im September 2016

ISSN 2196-3339

IPRI gGmbH

International Performance Research

Institute gemeinnützige GmbH

Königstraße 5

70173 Stuttgart

Phone: +49/ 711/ 620 32 68 - 0

Fax: +49/ 711/ 620 32 68 - 1045

© Marc Rusch, Stuttgart

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis ..... **II**

Management Summary ..... **III**

1. Notwendigkeit zur Darstellung und Optimierung industrieller Dienstleistungen **1**

1.1 Definition industrieller Dienstleistungen 1

1.2 Steigende Relevanz des industriellen Dienstleistungsgeschäfts 2

1.3 Prozesse industrieller Dienstleistungen darstellen und optimieren 5

2. Methoden zur Darstellung und Optimierung industrieller Dienstleistungen .. **7**

2.1 Service Blueprinting 7

2.2 Process Chain Network 12

2.3 Vergleich der Methoden Service Blueprinting und PCN 15

2.4 Weitere Methoden 17

3. Darstellung von Ist-Prozessen **19**

4. Gestaltung von Soll-Prozessen **21**

4.1 Optimierung von industriellen Dienstleistungen 21

4.2 Prozessperspektive: Identifikation von Verschwendungen 22

4.3 Mitarbeiterperspektive: Competence Screening 28

5. Was hat der Leser aus diesem Beitrag gelernt? **34**

6. Förderhinweis **35**

Literaturverzeichnis ..... **IV**

Management Summary

Das **Angebot industrieller Dienstleistungen** wird für das **produzierende Gewerbe** zunehmend wichtig. Dabei zeichnet sich bei der Gestaltung und bei der Erbringung der Dienstleistungen insbesondere für **kleine und mittelständische Unternehmen** eine zunehmende Komplexität ab. Es besteht der Bedarf, industrielle Dienstleistungen sowohl hinsichtlich ihrer Effektivität und Effizienz als auch hinsichtlich der Kompetenzen des Servicepersonals zu optimieren.

In diesem Beitrag wird ein Vorgehen beschrieben, mit dem die **Prozesse industrieller Dienstleistungen dargestellt und optimiert** werden können. Hierzu wird zunächst der Begriff „industrielle Dienstleistung" abgegrenzt und Methoden zur Darstellung und Optimierung diskutiert. Hierauf aufbauend wird die Anwendung der Methoden durch praxisnahe Beispiele erklärt.

Dieser Beitrag richtet sich an Entscheidungsträger produzierender Unternehmen, die einen Bezug zum industriellen Dienstleistungsgeschäft besitzen. Hierzu gehören insbesondere **Geschäftsführer und Serviceleiter**. Das hier beschriebene Vorgehen bietet für diese Personen eine valide Basis zur Darstellung und Optimierung des Dienstleistungsgeschäfts in kleinen und mittelständischen Unternehmen des produzierenden Gewerbes.

Dieser Beitrag ist wie folgt aufgebaut: Kapitel 1 dient als Einführung in das Thema „industrielle Dienstleistungen". In Kapitel 2 werden Methoden zur Darstellung und Optimierung industrieller Dienstleistungen aufgezeigt. In Kapitel 3 wird veranschaulicht, wie bestehende Prozesse industrieller Dienstleistungen dargestellt werden können. In Kapitel 4 wird anschließend diskutiert, wie Dienstleistungsprozesse optimiert und Soll-Prozesse entsprechend gestaltet werden können. In diesem Kontext wird so-wohl eine prozessorientierte als auch eine mitarbeiterorientierte Optimierung diskutiert. Der Beitrag endet mit einem Fazit.

Dieser Beitrag verwendet Ergebnisse aus dem **Forschungsprojekt „EPO-KAD"**. Ein entsprechender **Förderhinweis findet sich auf Seite 35**.