

Wachstumspotenziale erschließen

27.05.2009 IHK Lahn Dill

Produktbegleitende Dienstleistungen im Maschinen- und Anlagenbau

Service – Netzwerke im Maschinen- und Anlagenbau

Werkzeugmaschinenbau Sinsheim GmbH (DVS – Service)

Frank Seinschedt

Geschäftsführer

10 selbstständige Firmen DVS-Gruppe (DISKUS WERKE AG)



Technologien der DVS - Gruppe

Drehen



Bohren



Schleifen



Honen



Fräsen



Leistungsspektrum der DVS-Gruppe



Grundmaschine

+

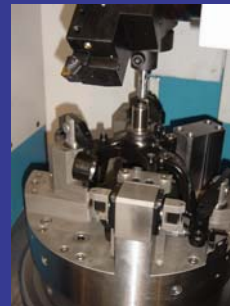
Technologie

+

X

=

**genau
Die Lösung
für das Bauteil**



Beispielmaschinen der DVS-Gruppe



von...

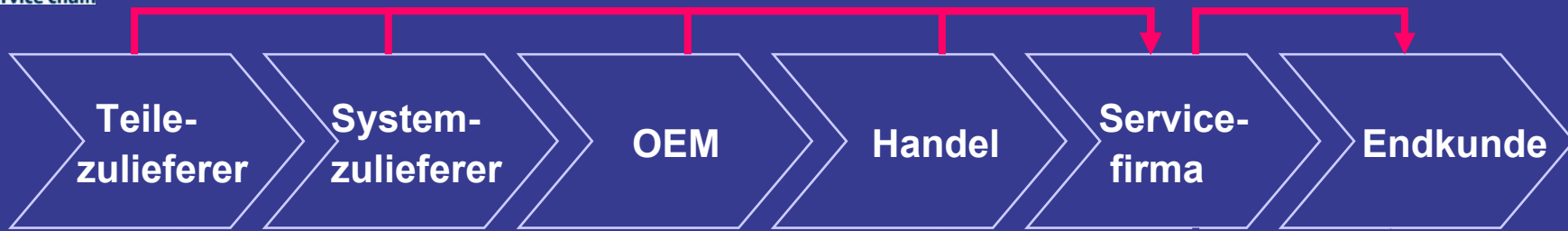
bis ...



Problemstellung, Projektidee und –ziele von Service Chain



Service Chain Management

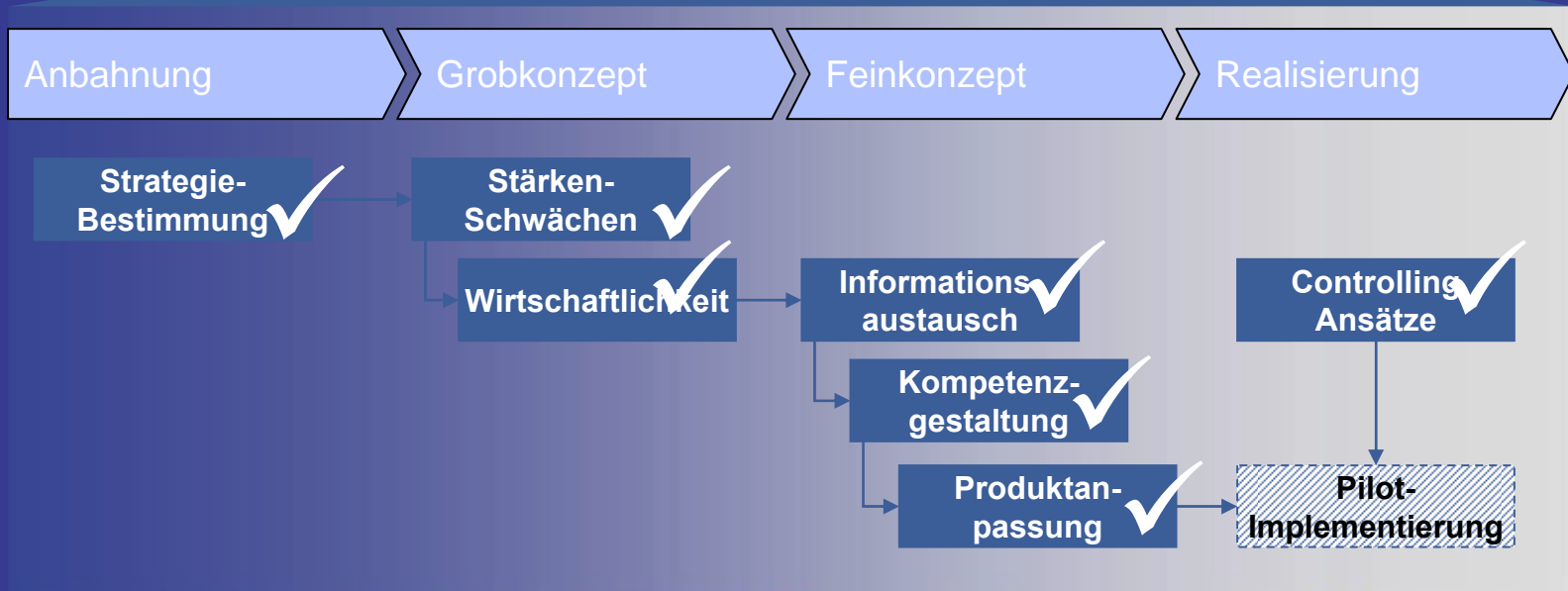


(klassisches) Supply Chain Management



Vorgehenskonzept

Strategische Ziele der ServiceChain



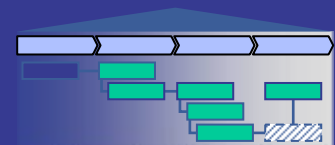
Herausforderungen des Service im Netzwerk im DVS-Gruppe

- Einheitliche Service – Strategie in der DVS – Gruppe
- Verbesserung des Informationsflusses
- Errichtung einer firmenübergreifenden Service Organisation
 - zur Unterstützung der Firmen
 - zur Realisierung neuer Dienstleistungen gemäß Marktanforderungen



Vorgehensweise

- Einstellung eines Service – Verantwortlichen der DVS-Gruppe durch den Vorstand
- Beteiligung aller OEM's und des Komponentenlieferanten (WMZ) an den Planungen zur gemeinsamen Serviceeinheit
- Umsetzung der Vorstandsvorgaben durch Projekt- und Arbeitsgruppen
- Aufbau der DVS – Service GmbH (Werkzeugmaschinenbau Sinsheim GmbH)
- Einführung eines Wissens – Managements (DVS-Portal)



Systematik der Bestandsaufnahme und Ergebnisse

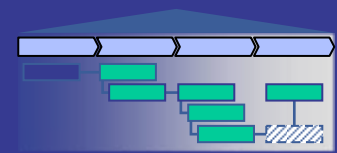
Strategische Analyse

		Produktportfolio						
		P_1	P_2	P_J
Dienstleistungs-katalog	DI_1	x_{11}						
	DI_2							
	...							
	...							
	...							
	...							
	DI_I							x_{IJ}

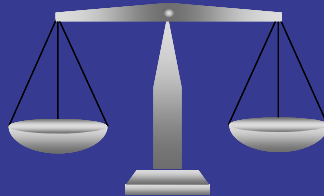
x_{ij}

- *Strategische Bedeutung*
- *Für geplante Service GmbH geeignet?*

- Hotline
- Präventive Dienstleistung
- Key Account



Chancen Risiken Analyse - Handlungsbedarfe



Abwägen –
Entscheiden



Next Steps –
Termine

- Unterschiedliche Firmenkulturen
- Konjunkturbedingte knappe Ressourcen
- Umsetzung der Maßnahmen im laufenden Prozess
- Facharbeitermangel



Wirtschaftlichkeitsanalyse

Planung der Dienstleistung –
Grobkonzept

Kostenplanung –
Gemeinkosten

Kostenplanung –
Variable Kosten

Rahmenbedingungen

- Ausgangspunkte
 - Bestandsaufnahme ✓
 - Stärken/Schwächen ✓
- Strategische Rahmenbedingungen
 - Investitionsbereitschaft
 - Leerkapazitäten

Dienstleistungsstruktur

- Servicestrukturmatrix
 - Welche DL-Komponenten?
 - Welche Partner?
 - Welche Kostenarten?

Business Plan

- Mengenplanung/-gerüst
 - Mit wie vielen Servicefällen wird/kann gerechnet werden?

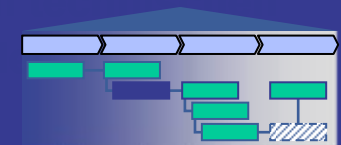
Potenzialbereitstellung

- Kapazitäten
 - Was ist verfügbar/ kann zur Verfügung gestellt werden?
 - Notwendige Infrastruktur?

DL Prozess

- Kosten DL-Durchführung (variable Kosten)

Ergebnis



Informationsaustausch, Kompetenzen, Produktanpassung

- Informationsflussanalyse** >> Hotline setzt den Aufbau einer von den OEMs und der Service GmbH gemeinsam genutzten Wissensdatenbank voraus
- Kompetenzen** >> Kompetenzprofil und Überlegungen zum Aufbau der Kompetenzen durch interne und externe Schulungen; Aktivitäten zur Personalbeschaffung
- Produktanpassung** >> Ausstattung der Maschinen mit Sensorik und Remote Zugriff für Servciezwecke

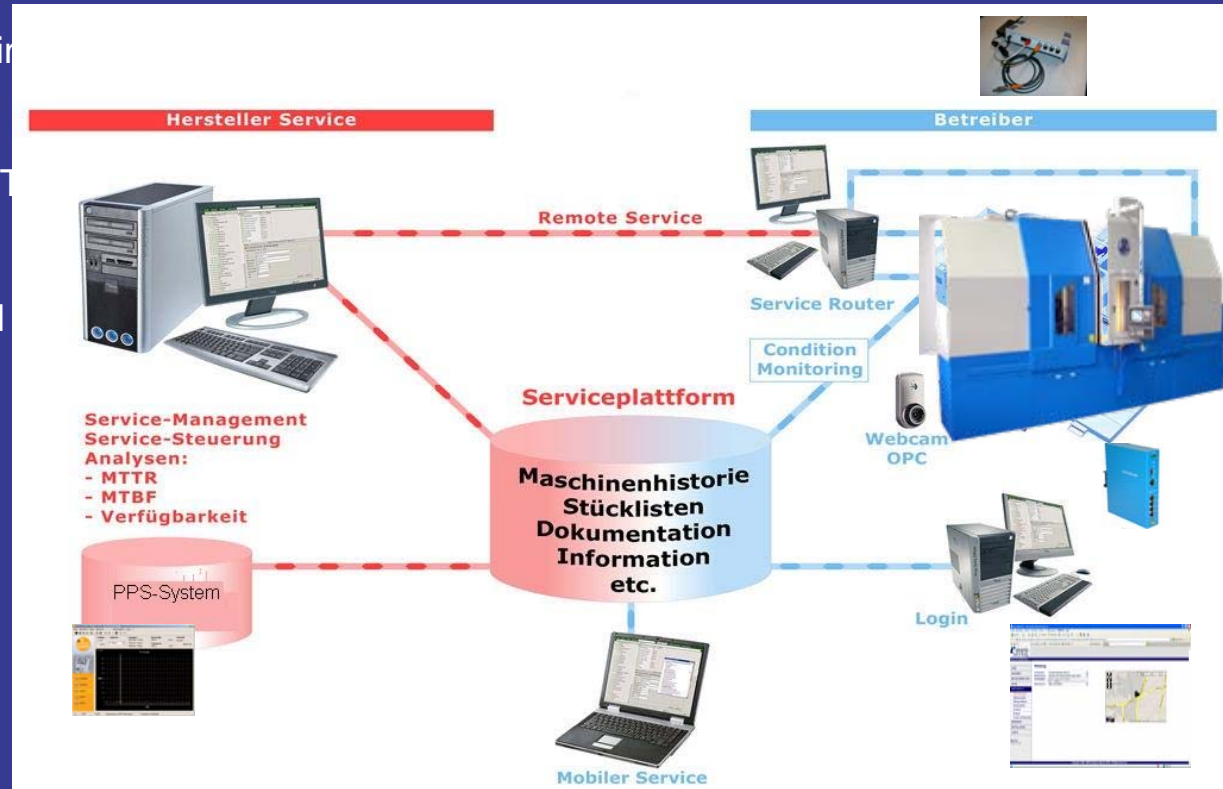


Das Ergebnis

- DVS – Portal (Wissensmanagement)
- Lagerfrequenzanalyse über OPC online
- Fehlermeldungen über OPC online
- Teleservice web basiert oder per UMTS
- mobile Lagererkennung (DIMOS)
- DVS – Service mit eigenem Personal

Beteiligte Firmen

- Exor – Service Router
- Paradigma – Software
- Ifm – Sensorik
- B.Schmidt – Telefon Provider
- Pittler – Maschinendaten
- Diskus – mobile Lagererkennung
- DVS-Service



Weitere Schritte

- ▶ **Ausbau des DVS-Service Personals (Mitarbeiter in jeder Firma)**
- ▶ **Aufbau DVS – Nord in Schwalmstadt**
- ▶ **Ausbau DVS – Süd in Sinsheim**
- ▶ **Ausbau einer Zentrale für Überholungen von Maschinen und Baugruppen einschl. Konstruktion (für DVS – Gruppe sowie „neue Magdeburger“, „HEID“, „Fritz Werner“, „Weisser Heilbronn)**
- ▶ **Aufbau einer zentralen Hotline**
- ▶ **Aufbau einer präventiv Service orientierten Fertigung bei DVS – Technology „Ausfallsvermeidung vor Produktionsstillstand“**

Projektpartner Service Chain Projekt



Danke für Ihre Aufmerksamkeit!