



WACHSTUMSPOTENZIALE – Integration von Sachgütern und Dienstleistungen

GEFÖNDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Service – Netzwerke im Werkzeugmaschinenbau DVS - Gruppe



Frank Seinschedt

Geschäftsführer

Werkzeugmaschinenbau – Sinsheim GmbH (DVS-Service)

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

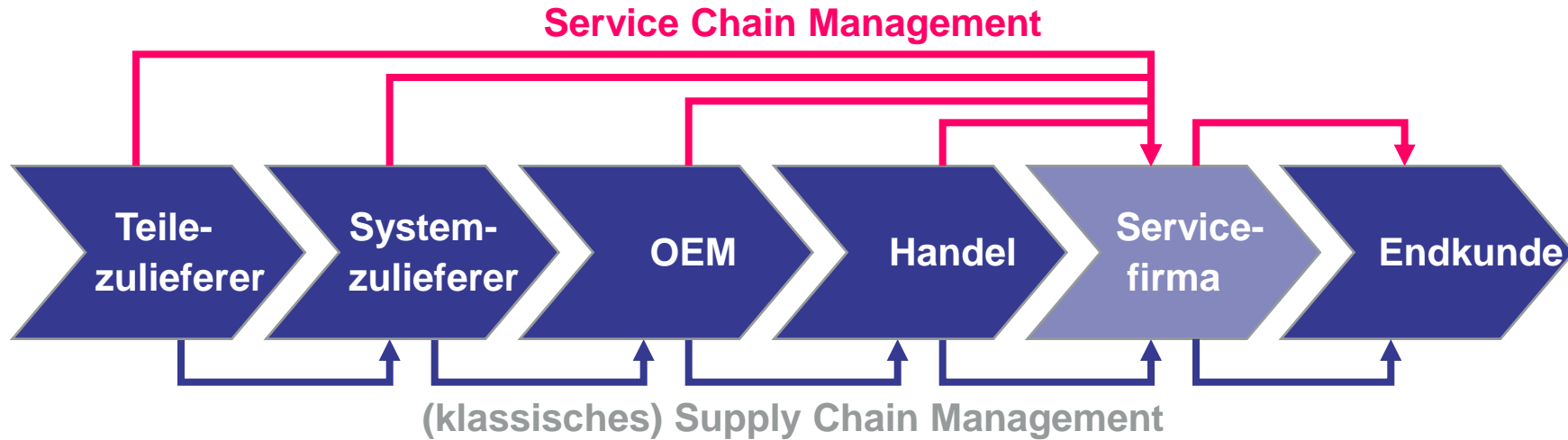


von...

bis ...

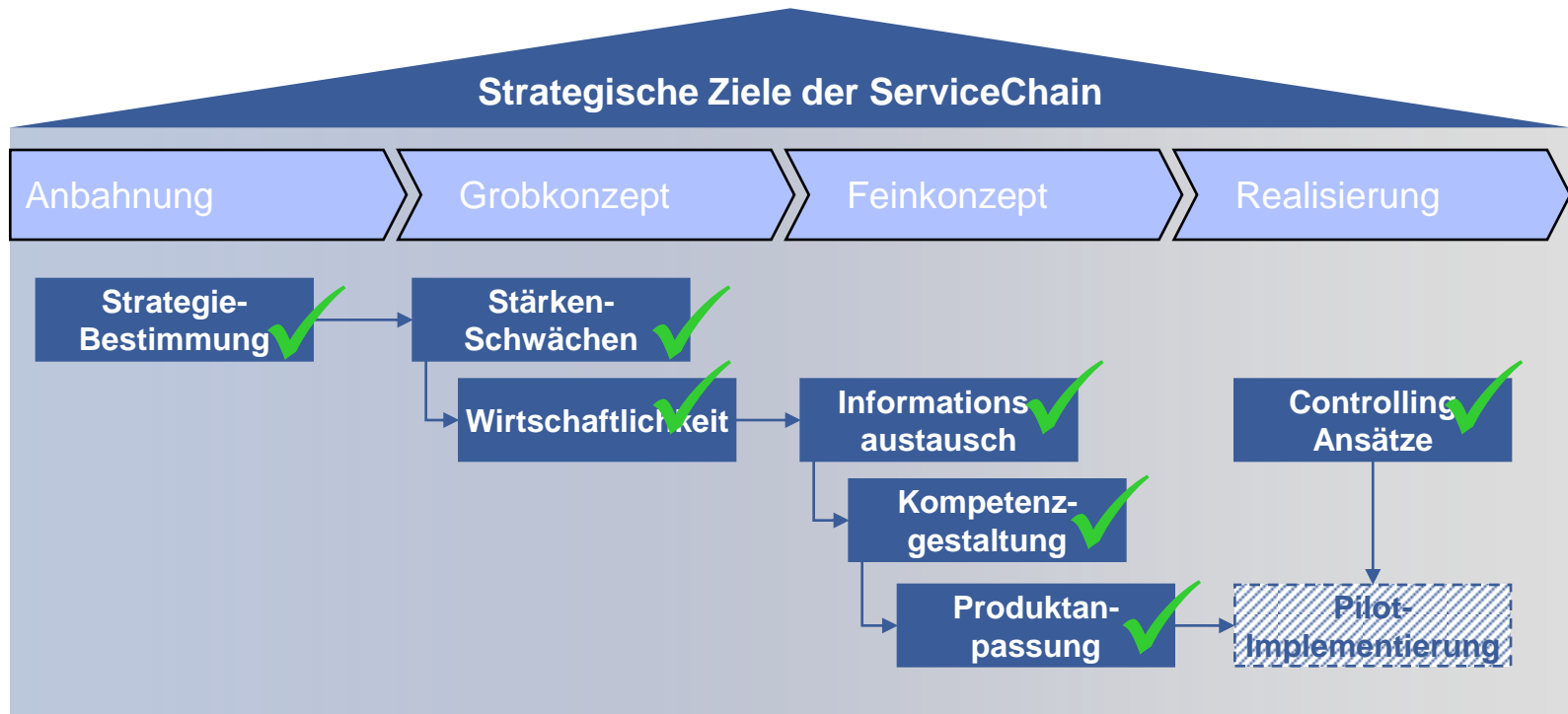


Problemstellung, Projektidee und -ziele



Neue Formen der Zusammenarbeit im Service

Vorgehenskonzept





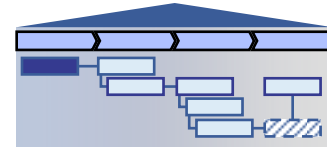
WACHSTUMSPOTENZIALE – Integration von Sachgütern und Dienstleistungen

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Herausforderungen des Service im Netzwerk der 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

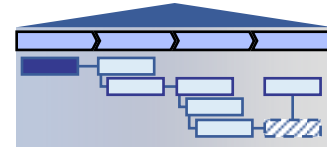


WACHSTUMSPOTENZIALE – Integration von Sachgütern und Dienstleistungen

GEFÖRDERT VOM



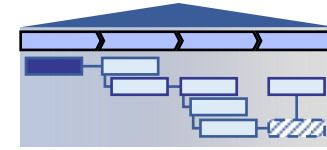
Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



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



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



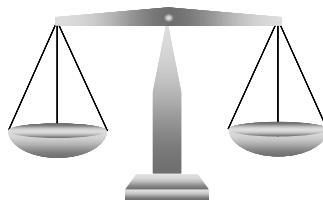
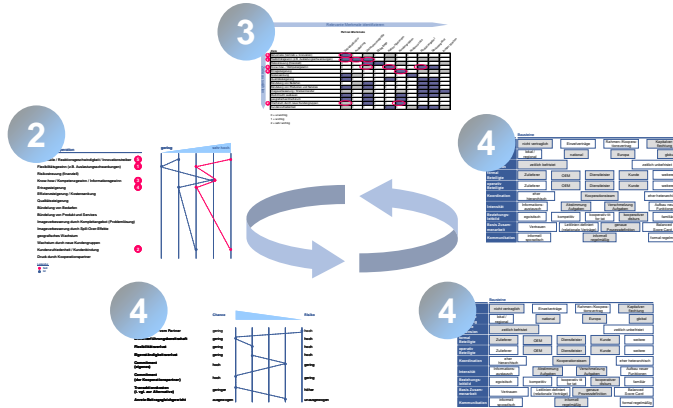
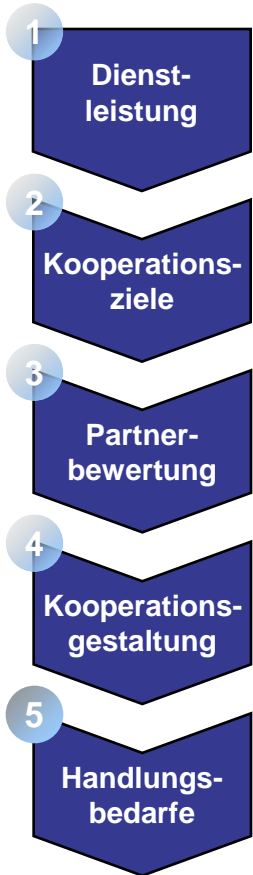
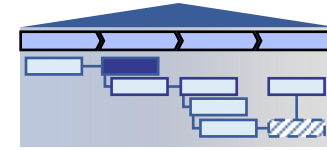
x_{ij}

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



- Hotline
- Präventive Dienstleistung
- Key Account

Chancen Risiken Analyse - Handlungsbedarfe



Abwägen –
Entscheiden

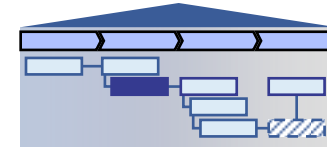


Next Steps –
Termine



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

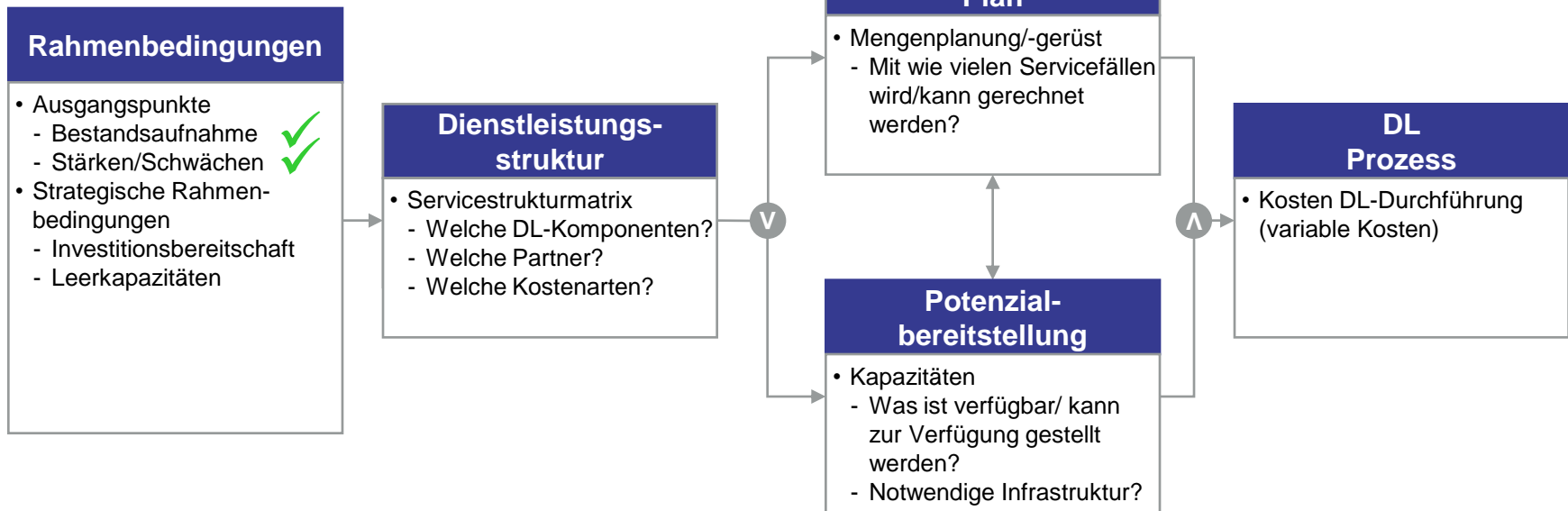
Wirtschaftlichkeitsanalyse



Planung der Dienstleistung – Grobkonzept

Kostenplanung – Gemeinkosten

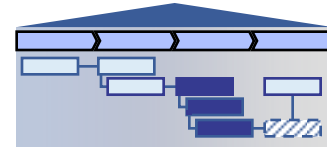
Kostenplanung – Variable Kosten



Ergebnis

Finanzierung einer Service Hotline nur für qualifizierten technischen Support sinnvoll; Diskussion von Finanzierungsmodellen

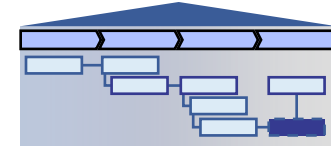
Informationsaustausch, Kompetenzen, Produktanpassung



- 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 Servicezwecke**

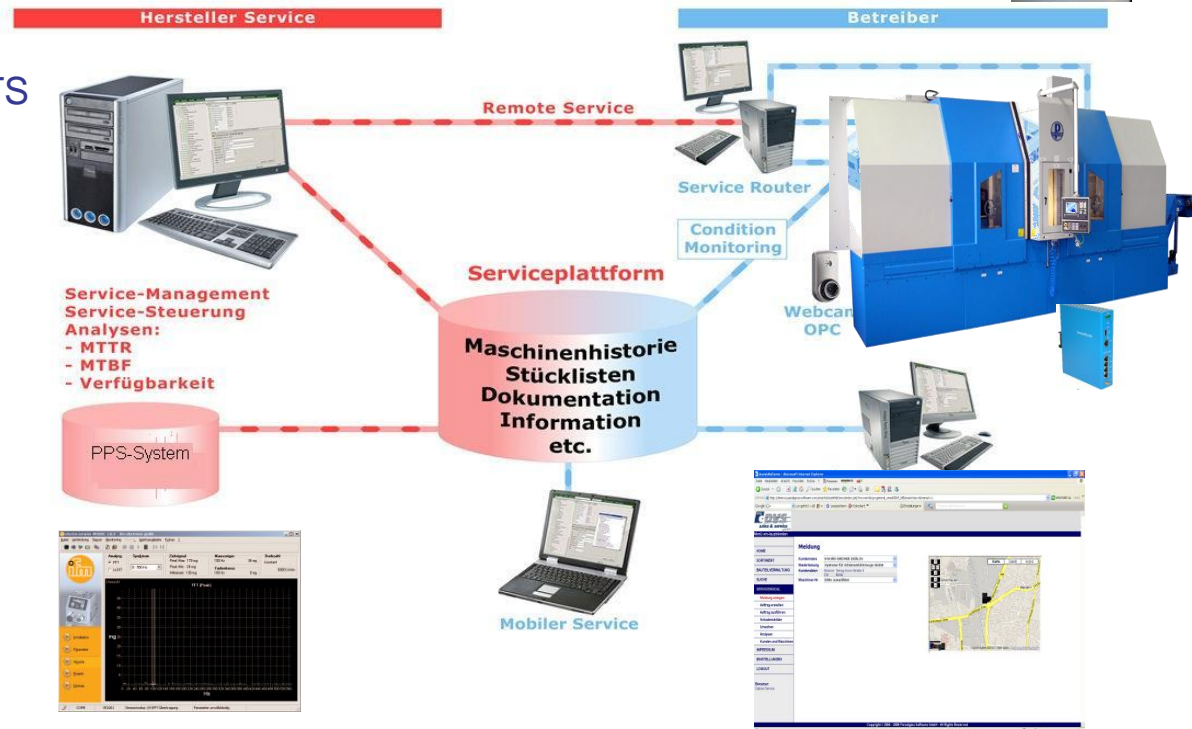
Das Ergebnis

- 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

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

Partner im Verbundprojekt Service Chain

THIELENHAUS
TECHNOLOGIES

Schroff®



**Werkzeugmaschinen
GmbH**

DVS
GRUPPE



Fraunhofer Institut
System- und
Innovationsforschung



WACHSTUMSPOTENZIALE – Integration von Sachgütern und Dienstleistungen

GEFÖNDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**