



## Effizientes Service-Release-Management

### ReleasePro: Systematische Identifikation und Umsetzung notwendiger Änderungen an After-Sales-Dienstleistungen von Maschinenbauunternehmen

Das Forschungsprojekt ReleasePro ist im Juni 2017 mit dem Ziel gestartet, ein systematisches Service-Release-Management zu entwickeln. Zielgruppe sind kleine und mittlere Unternehmen (KMU) in der Kleinserienfertigung des Maschinenbaus. Hierzu sollen die Änderungen an After-Sales-Dienstleistungen (AS-DL) systematisch identifiziert und effizient in systematische Service-Releases umgesetzt werden. Ein relevantes Problem in der Wirtschaft im Umgang mit Dienstleistungsanpassungen wird im Forschungsprojekt aufgegriffen und ein Leitfaden als Hilfestellung entwickelt. Das IGF-Vorhaben 19548 N der Forschungsvereinigung FIR e. V. an der RWTH Aachen wurde über die AiF im Rahmen des Programms zur Förderung der industriellen Gemeinschaftsforschung und -entwicklung (IGF) vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages gefördert.

**E**rfolgreiche Softwareunternehmen veröffentlichen mittlerweile nahezu im Wochenrhythmus Updates ihrer Dienstleistungen, um den sich stetig ändernden Sicherheitsbestimmungen gerecht zu werden und um ihren Kunden durch Bereitstellung von neuen Funktionen den größten Mehrwert zu bieten. Inzwischen sind auch Industrieunternehmen von dieser Entwicklung betroffen. Um am Markt erfolgreich zu sein, stehen gegenwärtig kleine und mittlere Unternehmen (KMU) des Maschinenbaus vor der Herausforderung, neben ihrem eigentlichen Geschäftsfeld, dem Verkauf von Maschinen, den gesamten Lebenszyklus eines Produkts zu begleiten. Diese Entwicklung zeigt sich dabei vor allem in dem Bereich der After-Sales-Dienstleistungen (AS-DL). Insbesondere KMU haben die Chance, sich zukünftig eine solide Marktposition zu erarbeiten, in dem sie das Service-Release-Management vor dem Hintergrund der Markt- und Kundenanforderungen systematisch entwickeln. Dabei sind typische After-Sales-Dienstleistungen im Folgenden visualisiert (s. Bild 1).

Speziell die Weiterentwicklung und kontinuierliche Anpassung des Serviceportfolios

leistet aufgrund des hohen Umsatzanteils des Servicegeschäfts innerhalb eines Industrieunternehmens mittlerweile einen großen Beitrag zum Unternehmenserfolg im Maschinenbau [1]. Bei KMU, insbesondere in der Kleinserienfertigung, besteht eine der Hauptaufgaben in der Anpassung ihrer bestehenden AS-DL an sich permanent verändernde Randbedingungen. Typische Veränderungen sind dabei neue Kunden- und Marktanforderungen, neue Technologien, Gesetzesänderungen oder neue Industriestandards [2; 3; 4]. Somit ist die kontinuierliche Weiterentwicklung

von AS-DL, mit besonderem Augenmerk auf der Identifikation und Umsetzung der sich verändernden Anforderungen, erforderlich.

#### Nutzen

Ein systematisches Service-Release-Management bei After-Sales-Dienstleistungen unterstützt Serviceorganisationen. Potenziale liegen neben stets markt- und wettbewerbsaktuellen AS-DL, wie den Montage-, Instandhaltungs-



Bild 1: Übersicht After-Sales-Dienstleistungen

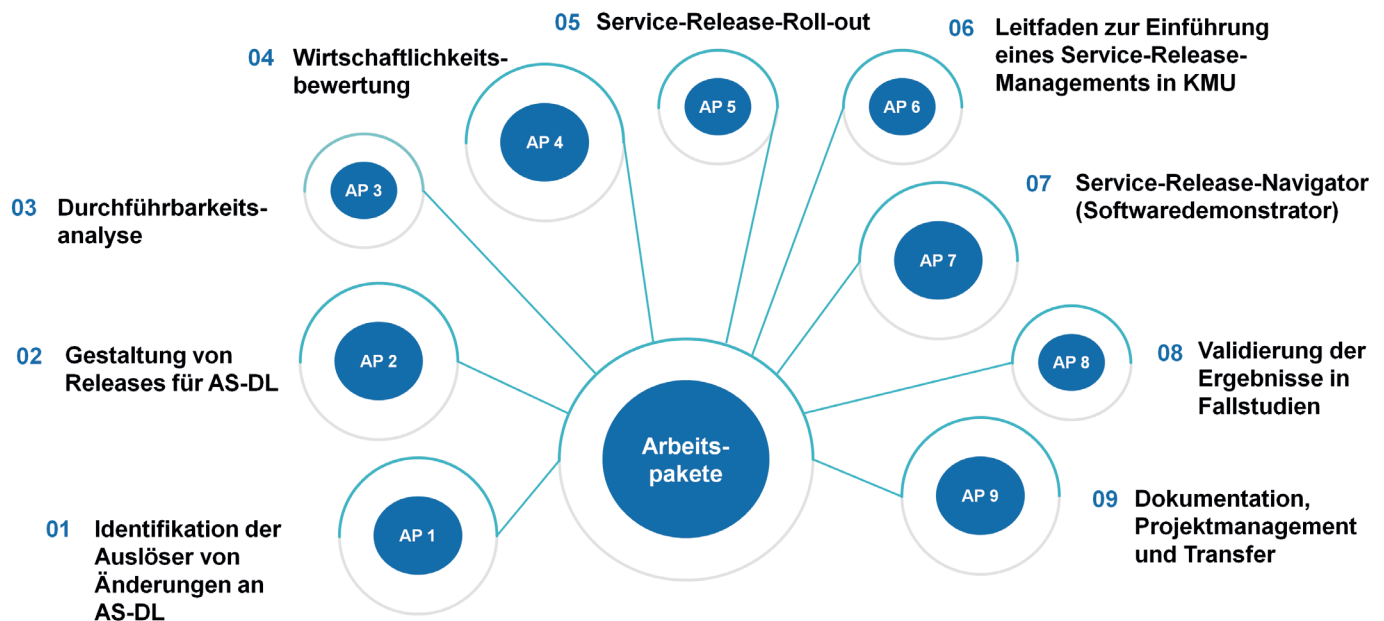


Bild 2: Vorgehen im Forschungsprojekt ReleasePro

und Ersatzteilleistungen, insbesondere in der Steigerung der Kundenzufriedenheit, dem Erhalt der Kundenbindung sowie in der Effizienzsteigerung und daraus resultierenden Kosteneinsparungen. Das Forschungsprojekt ReleasePro ermöglicht es KMU, genau diese erforderlichen Anforderungen an ihre AS-DL, die durch unterschiedliche Auslöser entstehen, zu identifizieren und zu erfüllen. Auf Basis von an Kundenwünschen angepassten AS-DL kann ein Unternehmen Alleinstellungsmerkmale schaffen.

Ein weiterer unmittelbarer Effekt eines systematischen Service-Release-Managements ist, dass Unternehmen zur einheitlichen Leistungserbringung von AS-DL mit durchgehend hoher Qualität befähigt werden sowie ebenso eine einheitliche Leistungsmessung vornehmen können. Auf dieser Basis kann eine Verbesserung von Steuerungs- und Planungsprozessen der Leistungserbringung sowie der Kapazitäten erfolgen. Eine Folge daraus ist die Verbesserung der Zufriedenheit der Mitarbeiter, da sie sich besser in Prozessen zurechtfinden und deshalb strukturierter auf Kundenanfragen reagieren können. Nicht zuletzt profitieren die Kunden von dem strukturierteren Angebot der Maschinenbauer. Denn sie erhalten eine auf ihre Bedürfnisse abgestimmte AS-DL.

### Ziel und Vorgehen

Um erforderliche Änderungen an AS-DL systematisch zu identifizieren und effizient in Service-Releases umsetzen zu können, benötigen KMU des Maschinenbaus, insbesondere der Kleinserienfertigung, Methoden und Vorgehensweisen, die sie dabei unterstützen. Bisherige Ansätze des Release-Managements aus dem IT- bzw. Softwarebereich, z. B. von Nolan, dienen als Input für die Erarbeitung eines Release-Managements im industriellen Service.

Bisher nicht vorhandene Vorgehensweisen müssen für den industriellen Service entwickelt und vorhandene Ansätze adaptiert werden. Durch das Projekt ReleasePro wird es KMU ermöglicht, erforderliche Änderungen an AS-DL systematisch mithilfe eines Release-Prozesses zu ermitteln. Daneben ist es ein Ziel des Projekts, die Frage nach der praktischen Umsetzbarkeit sowie der Wirtschaftlichkeit von Service-Releases unter Berücksichtigung der Strategie des AS-DL-Geschäfts zu beantworten. Vor dem Hintergrund dieser Fragestellungen dient nachfolgendes Vorgehen (s. Bild 2) als Roadmap zur Zielerreichung.

In dem Projekt werden zunächst Auslöser von Änderungsbedarfen an After-Sales-Dienstleistungen gemeinsam

mit Praktikern aus dem Maschinenbau identifiziert. Sobald ein Katalog mit Auslösern und deren Bedeutung für die Dienstleistungsstrategien erstellt ist, erfolgt die konkrete Gestaltung und Beschreibung von Releases für AS-DL. Daraus ergibt sich ein morphologisches Merkmalsschema zur Gestaltung unterschiedlicher Releaseoptionen.

Im Anschluss an diese Visualisierung der unterschiedlichen Releaseoptionen steht die Analyse der praktischen Durchführbarkeit im Vordergrund. Als Resultat der Machbarkeitsanalyse entstehen eine Kompetenzmatrix und eine Checkliste zur Überprüfung der technischen, rechtlichen und kompetenzbasierten Durchführbarkeit. Darauf aufbauend erfolgt eine Wirtschaftlichkeitsbewertung, an deren Ende ein softwaregestütztes Berechnungstool entwickelt wird.

Ein weiterer Schritt beinhaltet die Erstellung eines Workbooks zur Umsetzung von Service-Releases für KMU des Maschinenbaus. Weiterhin erfolgt die Erstellung eines Leitfadens zur Einführung eines Service-Release-Managements in KMU mit Handlungsempfehlungen. Für die Umsetzung der Ergebnisse in der Praxis wird der Softwaredemonstrator „Service-Release-Navigator“ entwickelt. Der Navigator enthält Prozessmodelle

und Beispiel-Implementierungspläne als Hilfestellung für Unternehmen. Zur Validierung der Ergebnisse werden die Ergebnisse laufend im Rahmen von Fallstudien getestet. Diese werden dokumentiert und dienen Unternehmen als Orientierungshilfe.

In den ersten Monaten des Projekts konnten gemeinsam mit den beteiligten Industriepartnern die relevanten internen und externen Auslöser einer Änderung am After-Sales-Portfolio von Maschinenbauunternehmen identifiziert und bewertet werden. Die ersten Diskussionen und Ergebnisse bestätigen bereits in einer frühen Phase abermals die praktische Relevanz des Vorhabens. Im nächsten Schritt werden die Auslöser für Service-Releases mithilfe

feiner Fragebogenstudie validiert und näher untersucht, bevor im Anschluss daran konkrete Fallstudien zur Gestaltung von Service-Releases mit zwei Industriepartnern erarbeitet werden.

### Literatur

- [1] Husmann, M.; Fabry, C.: „Smart Services – Neue Chance für Services 'Made in Europe'“. KVD-Service-Studie 2014. Hrsg.: G. Schuh; G. Gudergan; M. Schröder; V. Stich. Aachen 2014.
- [2] Haller, S.: Dienstleistungsmanagement. Grundlagen – Konzepte – Instrumente. 6. Auflage. Gabler, Wiesbaden 2015.
- [3] Schuh, G. et al.: Mit Lean Services Dienstleistungsorganisation wertorientiert und verschwendungsfrei gestalten. Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) e. V. an der RWTH Aachen, Aachen 2013.
- [4] Kuusisto, J.; Kuusisto, A.; Pirjo, Y.-V.: Service development tools in action. Lappeenranta University of Technology, Lapua, Finnland 2011.

### Ansprechpartner:



Marco Husmann, M.Sc.  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter  
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement  
Tel.: +49 241 47705-222  
E-Mail: [Marco.Husmann@fir.rwth-aachen.de](mailto:Marco.Husmann@fir.rwth-aachen.de)



Marvin Clemens, B.Sc.  
Studentische Hilfskraft  
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement

**Projekttitel:** ReleasePro

**Projekt-/Forschungsträger:** BMBF; AiF

**Förderkennzeichen:** 19548 N

**Projektpartner:** 3win® Maschinenbau GmbH;  
BELFOR DeHaDe GmbH; Forum Vision Instandhaltung e. V.;  
GreenGate AG; SMS group GmbH; VDI Verein Deutscher Ingenieure  
e. V.; Wirtschaftsverband für Industrieservice e. V.

**Internet:** [service-release.de](http://service-release.de)

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

