

Inhalt

1 Einleitung	1
<i>Carsten Mannweiler</i>	
Literatur	5
2 Lebenszyklusmanagement investiver Produkt-Service Systeme	7
<i>Eric Schweitzer</i>	
2.1 Investive Produkt-Service Systeme	7
2.2 Anforderungen an das Life Cycle Management investiver PSS	8
2.2.1 Bestehende Ansätze des LCM	8
2.2.2 Anforderungen im Hinblick auf die Unterstützung von PSS	10
2.3 Life Cycle Management investiver PSS	10
2.3.1 Organisationsgestaltung	11
2.3.2 PSS-Planung	12
2.3.3 PSS-Entwicklung	12
2.3.4 PSS-Konfiguration	12
2.3.5 PSS-Realisierung	12
2.3.6 Zusammenfassung	13
Literatur	13
3 Planung investiver Produkt-Service Systeme	15
<i>Carsten Mannweiler, Jürgen Möhrer und Christoph Fiekers</i>	
3.1 Systematische Planung investiver Produkt-Service Systeme	15
3.1.1 Vorbereitung der PSS-Planung: Voraussetzungen für die Planung investiver Produkt-Service Systeme	16
3.1.2 Durchführung der PSS-Planung: Das House of Service	18
3.1.3 Nachbereitung der PSS-Planung: Der Entwicklungsprojektantrag	22
3.1.4 Zusammenfassung	23
3.2 Kundenbedarfsorientierte Planung produktbegleitender Dienstleistungen am Beispiel eines Landmaschinenherstellers	23
3.2.1 Das Unternehmen	23

3.2.2	Die Modellierung des Lebenszyklus eines John Deere Traktors aus Kundensicht	25
3.2.3	Die Erfassung von Kundenbedarfen	26
3.2.4	Die Entwicklung innovativer Ideen für sachproduktbegleitende Dienstleistungen (Serviceprodukte)	28
3.2.5	Zusammenfassung	29
	Literatur	30
4	Entwicklung investiver Produkt-Service Systeme	31
	<i>Eric Schweitzer, Josef Willenborg, Marcus Pier, Christian Fuchs und Frank Jenne</i>	
4.1	Konzept zur Integration von Sach- und Serviceproduktentwicklung	32
4.1.1	Übersicht	32
4.1.2	Voraussetzung: Systematisierung der Sach- und Serviceproduktentwicklung	32
4.1.3	Vorbereitung: Definition und Planung des PSS-Entwicklungsprojektes	38
4.1.4	Durchführung: Integration von Sach- und Serviceproduktentwicklung	40
4.1.5	Nachbereitung: Sicherung der gewonnenen Erkenntnisse	43
4.1.6	Zusammenfassung	44
4.2	Systematisierung der Serviceproduktentwicklung: Erfahrungen aus der Praxis	45
4.2.1	Ausgangslage bei der Grimme Landmaschinenfabrik GmbH & Co. KG	45
4.2.2	Ziele der Verknüpfung von Sach- und Serviceproduktentwicklung	46
4.2.3	Vorgehensweise	47
4.2.4	Analysephase	48
4.2.5	Erstellung des Serviceproduktmodells	49
4.2.6	Skizzierung der Phasen des Serviceproduktentwicklungsprozesses	49
4.2.7	Zusammenfassung	53
4.3	Integration der Sach- und Serviceproduktentwicklung bei der Wirtgen GmbH	54
4.3.1	Das Unternehmen	54
4.3.2	Aufgabenstellung und Zielsetzung im Unternehmen	54
4.3.3	Organisationsgestaltung	55
4.3.4	PSS-Planung	60
4.3.5	PSS-Entwicklung	60
4.3.6	Zusammenfassung	65
	Literatur	66

Inhalt	ix
5 Konfiguration investiver Produkt-Service Systeme	67
<i>Nico Wolf, Martin Siener, Michael H. Clement, Frank Jenne und Christian Fuchs</i>	
5.1 Lebenszyklusorientierte Konfiguration investiver Produkt-Service Systeme	67
5.1.1 Theoretische Grundlagen	67
5.1.2 Lebenszyklusorientierte Konfiguration von PSS	70
5.1.3 Zusammenfassung	74
5.2 Fullservice – Ein Beispiel aus der Baumaschinenbranche	75
5.2.1 Das Unternehmen	75
5.2.2 Putzmeister Services Organisation	75
5.2.3 Serviceprodukte	79
5.2.4 Zusammenfassung	83
5.3 Kundenindividuelle Anpassung von Sach- und Serviceprodukten – Ein Praxisbeispiel	84
5.3.1 Einleitung	84
5.3.2 Voraussetzung für kundenbedarfsoorientierte Angebote	85
5.3.3 Kundenindividuell anpassbare Sachprodukte	86
5.3.4 Für jeden Kunden individuell konfigurierbar: Das Dienstleistungskonzept	88
5.3.5 Lebenszyklusorientierte Anpassung der Servicebestandteile	92
5.3.6 Zusammenfassung	93
Literatur	93
6 Realisierung investiver Produkt-Service Systeme	95
<i>Eric Schweitzer, Christoph Fiekers und Jürgen Möhrer</i>	
6.1 Konzept zur kontinuierlichen Verbesserung investiver Produkt-Service Systeme	95
6.1.1 Einleitung	95
6.1.2 Gestaltung des Wertschöpfungsnetzwerks	96
6.1.3 Leistungsbewertung von PSS	100
6.1.4 Kontinuierliche Verbesserung investiver PSS	103
6.1.5 Zusammenfassung	107
6.2 Erfahrungen, Nutzen und Grenzen bei der Anwendung eines Konzeptes zur kontinuierlichen Produktverbesserung	107
6.2.1 Das Unternehmen	107
6.2.2 Einleitung	108
6.2.3 Das DTAC-System	109
6.2.4 Erfahrungen mit dem DTAC-System	114
6.2.5 Zusammenfassung	115
Literatur	115

7	Arbeitsintegrierter Kompetenzaufbau	117
<i>Brita Modrow-Thiel, Rita Meyer, Julia K. Müller und Marcus Pier</i>		
7.1	Analyse von Arbeitsanforderungen, Anforderungen an Qualifikation und Kompetenzen – der Forschungsansatz	118
7.1.1	Projektdesign	118
7.1.2	Theoretische Verortung	119
7.1.3	Verfahren zur Arbeitsplatz-/Aufgaben- und Kompetenzanalyse	121
7.2	Aufgabenanforderungen und Anforderungen an Qualifikationen und Kompetenzen – eine erweiterte Funktionsbeschreibung	125
7.2.1	Arbeitsprozesse und Aufgabenanalyse	126
7.2.2	Aufgabenbezogene Qualifikationen	134
7.2.3	Kompetenzen	134
7.2.4	Integration von Sach- und Serviceprodukten – eine Funktionsbeschreibung	137
7.2.5	Fazit	139
7.3	Arbeitsbezogene Qualifizierung und Kompetenzentwicklung zur Realisierung kundenindividueller Dienstleistungen – Erfahrungen aus der Praxis	140
7.3.1	Ausgangslage bei der Grimme Landmaschinenfabrik GmbH & Co. KG	140
7.3.2	Verknüpfung von Sach- und Serviceprodukten und die daraus resultierende Notwendigkeit zum zielgerichteten Qualifikationsaufbau	141
7.3.3	Analysephase mit dem Fachbereich Pädagogik der Universität Trier	141
7.3.4	Qualifikationsmatrix – Ein Beispiel für arbeitsbezogene Qualifizierung mit nachgewiesener Praxistauglichkeit	142
7.3.5	Die Ist-Situation – Erstellen der Dialogmatrix	144
7.3.6	Abilden der Ziele für Mitarbeiter und Unternehmen	145
7.3.7	Planen der Qualifizierungsmaßnahmen	146
7.3.8	Entscheidung zur Detaillierung der Qualifizierung	146
7.3.9	Umsetzung und Fördern des Qualifikationsaufbaus	148
7.3.10	Kontrolle der durchgeführten und Ableitung weiterer Maßnahmen	148
7.3.11	Zusammenfassung	149
7.4	Möglichkeiten des arbeitsintegrierten Kompetenzaufbaus	150
7.4.1	Modelltypen arbeitsbezogenen Lernens	151
7.4.2	Arbeiten und Lernen verbinden	153
7.4.3	Möglichkeiten eines arbeitsintegrierten Kompetenzaufbaus zur Realisierung investiver Produkt-Service Systeme	154
7.4.4	Fazit und Ausblick	159
	Literatur	160
	Glossar	163
	Sachverzeichnis	167