

Eckhard Heidling, Fritz Böhle, Thomas Habler (Hrsg.)

Produktion mit Dienstleistung

Integration als Zukunftschance

Rainer Hampp Verlag München und Mering 2010

Inhalt *Wm*

Vorwort	5
----------------	---

Teil A: Grundlagen

Fritz Böhle

Produktionsnahe Dienstleistungen – Von der Peripherie ins Zentrum gesellschaftlicher Entwicklung	15
1 Das Drei-Sektoren-Modell und seine Folgen – Ökonomische und sozio-kulturelle Marginalisierung industrieller Produktion	17
2 Zusammenhänge zwischen Produktion und Dienstleistungen – Ansätze zu einer neuen Sicht	19
3 Integrative Produktionssysteme – Produktionsnahe Dienstleistungen als besonderer Entwicklungspfad	24
4 Die Besonderheit von Dienstleistungen als neue Herausforderung	27
Literatur	29

Eckhard Heidling, Pamela Meil

Spektrum und Entwicklungsmöglichkeiten produktionsnaher Dienstleistungen	33
1 Dimensionen produktionsnaher Dienstleistungen	37
2 Analyseraster zur Verortung produktionsnaher Dienstleistungen	42
3 Produktionsnahe Dienstleistungen in der Wertschöpfungskette	46
4 Zusammenfassung	49
Literatur	51

Teil B: Fallbeispiele

Eckhard Heidling, Pamela Meil, Wulf Heuschen

Planung, Entwicklung und Projektmanagement als produktionsnahe Dienstleistung – Dürr Systems GmbH	55
1 Veränderte Kundenanforderungen in der Luftfahrtindustrie	56
2 Planung und Entwicklung als neue Felder produktionsnaher Dienstleistungen	58
3 Projektmanagement als neues Feld produktionsnaher Dienstleistungen	62
4 Ausblick	66
Literatur	67

Eckhard Heidling, Pamela Meil, Olav Schulz

Von der Technik zur Problemlösung – SLCR GmbH	69
1 Problemstellung	71
2 Änderungen der Vertriebsstrategie und ein neues Verständnis produktionsnaher Dienstleistungen	73
3 Entwicklung neuer produktionsnaher Dienstleistungen im Bereich Schulung	75
4 Ausblick	80

Eckhard Heidling, Thomas Habler, Eric Fahrion

Neuausrichtung produktionsnaher Dienstleistungen durch Bildung eines Strategieteams – Fahrion GmbH & Co. KG	81
1 Problemstellung	83
2 Entwicklung neuer produktionsnaher Dienstleistungen durch das Strategieteam	86
3 Neue organisatorische Gestaltungspotenziale	89
4 Ausblick	92

Eckhard Heidling, Pamela Meil, Gunter Ziel

Neustrukturierung der Dokumentation und Erweiterung produktionsnaher Dienstleistungen – SimKon GmbH	95
1 Die Stellung von SimKon in der Wertschöpfungskette	96
2 Die Neustrukturierung der Dokumentation ...	98
3 ... und die Folgen für die Projektorganisation	101
4 Ausblick	105

Eckhard Heidling, Pamela Meil, Peter Kalkert

Technik und Beratung im Prozess – KIMA GmbH	107
1 Herausforderungen	108
2 Reaktionen	111
3 Folgen	112
4 Ausblick	115

Reinhard Wagner

Produktionsnahe Dienstleistung als Projekt und Projektmanagement als Dienstleistung – euro engineering AG	117
1 Das Geschäftsmodell der euro engineering AG	118
2 Projektmanagement für produktionsnahe Dienstleistungen – Zielsetzungen und Potenziale	120
2.1 Produktionsnahe Dienstleistungen als Projekt und die Betonung der frühen Phasen	122
2.2 Beziehungsnetze in Dienstleistungsprojekten und die Bedeutung des Stakeholder Managements	125
3 Projektmanagement als eigenständige Dienstleistung	127
4 Weitere Entwicklungsperspektiven aus Sicht der euro engineering AG	130
Literatur	131

Teil C: Querschnittsthemen

Pamela Meil, Eckhard Heidling

Der Dienstleistungskreislauf – Neue Organisations- und Kompetenzanforderungen entlang der Prozesskette	135
1 Was sind Kompetenzen?	136
2 Wie interagieren Kompetenzen mit Organisationen?	137
3 Netzwerke und Kompetenzen	143
4 Organisationen, Kompetenzen und Wissen	147
5 Wertschöpfungsketten und Dienstleistungen	150
Literatur	154

Sigrid Pander

Der Netzwerkmanager – Neue Anforderungen an Kompetenzen in produktionsnahen Dienstleistungsnetzwerken	157
1 Einflüsse einer zunehmenden Projektwirtschaft auf die zukünftige Projektarbeit	158
2 Die Begriffe „Netzwerk“ und „Kompetenz“	159
3 Verstärkte Einbindung von Zulieferern in den Entwicklungsprozess produktionsnaher Dienstleistungen: Ein Schnittstellenmanager entwickelt sich zum Netzwerkmanager	160
4 Herausforderung an die Netzwerk-Kompetenzen entlang den Entwicklungsphasen eines Netzwerks	163
5 „Neue Anforderungen“ an die Kompetenzen basieren auf Erfahrungswissen und subjektivierendem Arbeitshandeln	168

6	Zukünftiger Handlungsbedarf	169
6.1	Rekrutierungsprozesse und Qualifizierungsmaßnahmen den neuen Kompetenzanforderungen anpassen	169
6.2	Die Rolle des Netzwerkmanagers im Machtgefüge des Unternehmensverbundes	171
6.3	Organisatorische Verankerung des Netzwerkmanagers mit Funktionsbeschreibung	171
7	Fazit	172
	Literatur	172

Verena Houben

	Die Interaktion bei produktionsnahen Dienstleistungen – Anforderungen an Servicetechniker zwischen Produkt und Dienstleistung	175
1	Produktionsnahe Dienstleistungen als personenbezogene Dienstleistung	176
2	Anforderungen an Dienstleister	178
2.1	Anforderungen an Mitarbeiter produktionsnaher Dienstleistungen	178
2.2	Anforderungen an Servicetechniker im Maschinenbau	179
3	Empirische Untersuchung im technischen Service	181
4	Ergebnisse I: Funktionen der Servicetechniker in der Interaktionsarbeit	182
5	Aspekte der Interaktionsarbeit	185
6	Ergebnisse II: Interaktionsarbeit im technischen Service	187
6.1	Emotionsarbeit	187
6.2	Gefühlsarbeit	190
6.3	Subjektivierendes Arbeitshandeln	194
7	Perspektiven	196
	Literatur	198

Thomas Habler, Markus Bürgermeister

	Erfahrungsgelenktes Projektmanagement im Kontext produktionsnaher Dienstleistungen	203
1	Unwägbarkeiten als Merkmal von Projekten zu produktionsnahen Dienstleistungen	204
2	Bewältigung von Unwägbarkeiten durch menschliche Fähigkeiten	207

3	Ein Konzept erfahrungsgeliteten Projektmanagements	209
3.1	Selbstorganisation und Informelles	212
3.2	Erfahrungsgelitetes Vorgehensmodell	215
3.3	Erfahrungswissen und Lernen im Prozess	223
3.4	Arbeitsprozessbezogene Zusammenarbeit	228
3.5	Erfahrungsgelitete Verfahren	232
4	Beispiele zur praktischen Umsetzung des Konzepts erfahrungsgeliteten Projektmanagements	234
4.1	Kultur des Informellen und erfahrungsbasiertes Vertrauen	235
4.2	Offenheit bei der Festlegung von Arbeitsprozessen und Ergebnissen	240
4.3	Erfahrung-Lernen durch Erfahrung-Machen	243
4.4	Erfahrungsaustausch während der Projektarbeit	245
4.5	Stakeholderanalyse, Wirtschaftlichkeitsbetrachtung zur Darstellung des Kundennutzens und Projektsteuerung	248
5	Perspektiven	251
	Literatur	252
	<i>Markus Bürgermeister, Thomas Habler, Markus Strobel</i>	
	Wirtschaftlichkeitsbetrachtung zur Darstellung des Kundennutzens bei produktionsnahen Dienstleistungen	257
1	Produktionsnahe Dienstleistungen als eigenständiges Geschäftsfeld	257
2	Der Kundennutzen produktionsnaher Dienstleistungen als „blinder Fleck“	257
3	Kundennutzen bei produktionsnahen Dienstleistungen – Ein Konzept	259
3.1	Schaffung umfassender Transparenz von Wirtschaftlichkeitseffekten	259
3.2	Umfassende Bewertung von Wirtschaftlichkeitseffekten	264
	Literatur	272
	Anhang	
	Autorinnen und Autoren	275
	Verbundpartner	277