

Service Engineering und Ingenieure

Christoph Glauner

Workshopreihe

Service Engineering

18. Februar 2005



Agenda

- ⇒ Der VDI e.V., die VDI Technologiezentrum GmbH und die Abteilung Zukünftige Technologien Consulting
- ⇒ Service Engineering durch Ingenieure
- ⇒ Vom Produzenten zum produzierenden Dienstleister
- ⇒ Ingenieure im Dienstleistungssektor
- ⇒ Der VDI und der Ingenieur-Dienstleister

Der VDI e.V.

Dienstleister und Sprecher von Ingenieuren und Technik



Seite 3 / www.zt-consulting.de / 18.02.2005

Mitglieder	123.211
Ehrenamtliche Mitarbeiter	13.784
Hauptamtliche Mitarbeiter	308
Landesvertretungen	15
Bezirksvereine	45
Bezirksgruppen	123
Arbeitskreise	624
Fachgesellschaften	17
Kompetenzfelder	5
Internationale Kooperationen	29
Neue Richtlinien	220
Veranstaltungen	6.384

Stand 01.01.2004

Zukünftige Technologien Consulting der TZ GmbH

- ⇒ Die VDI Technologiezentrum GmbH versteht sich als Promotor von Forschung, Entwicklung und Innovation und wirkt bei der Abstimmung von Inhalten und Vorgehensweisen als Moderator von fach-übergreifenden gemeinsamen Anstrengungen von Wissenschaft und Wirtschaft

- ⇒ ZTC versteht sich als unabhängiger, beratender Dienstleister in technologischen und gesellschaftlichen Zukunftsfragen

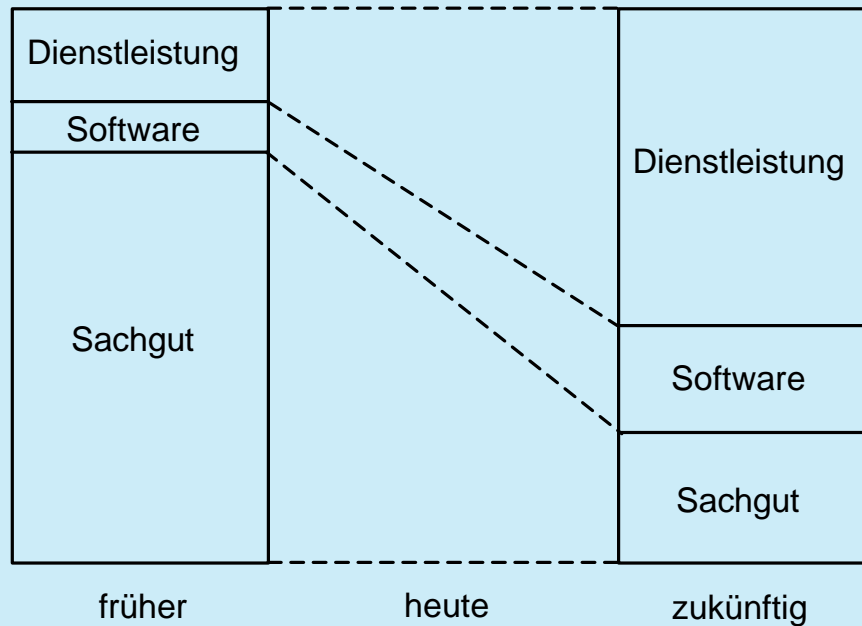
- ⇒ Kundenspektrum:
 - Politik/ politische Administration/ Verbände,
 - Industrie- und Dienstleistungsunternehmen

Service Engineering durch Ingenieure

- ⇒ DIN 1998: Verweis auf die **VDI-Richtlinie 2221**
- ⇒ IAO 2004: „Service Engineering: die **ingenieurmäßige** Entwicklung von Dienstleistungen“
- ⇒ Gill 2003: „Vielmehr handelt es sich [...] bei Service Engineering um eine sich aus **ingenieurwissenschaftlicher** Sicht zur Zeit neu etablierende Fachdisziplin.“
- ⇒ Fähnrich 2003: „Deutschland verfügt über großes methodisches Know-how in den klassischen **Ingenieurwissenschaften**, das für die Entwicklung von Dienstleistungen stärker genutzt werden sollte.“

Vom Produzenten zum produzierenden Dienstleister

Dienstleistungen werden für Produzenten immer wichtiger!



Vom Produzenten zum produzierenden Dienstleister

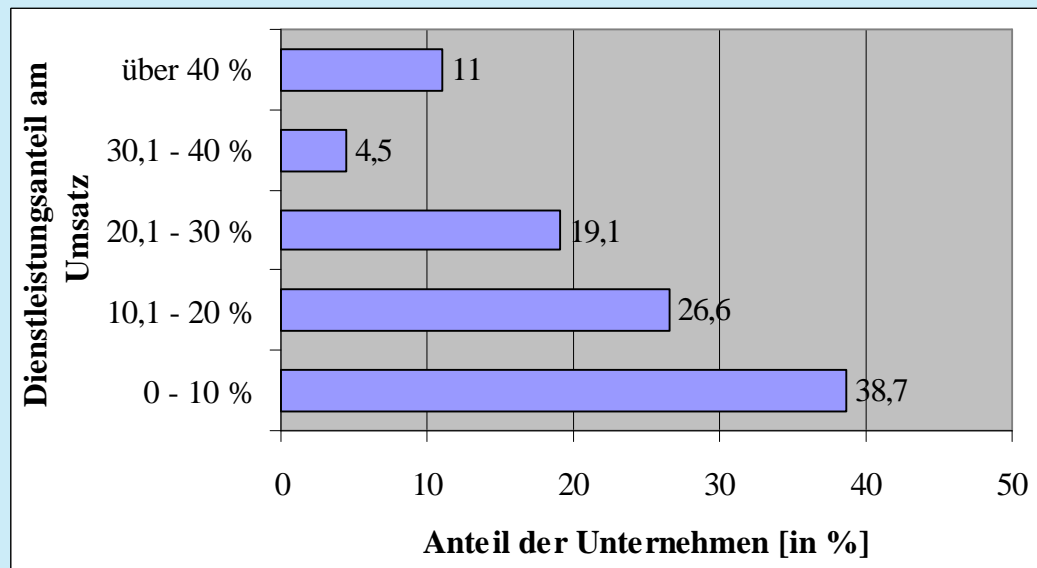
Vorteile beim Angebot produktbegleitender Dienstleistungen:

- ⇒ Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- ⇒ Profilierung gegenüber dem Wettbewerb
- ⇒ Gewinn-/ Umsatzsteigerung
- ⇒ Sicherstellung des Produktnutzens
- ⇒ Generierung zusätzlicher Kundeninformationen
- ⇒ Auslastungsglättung und -steigerung
- ⇒ Neukundenaquisition

Quelle: SCHWEIGER/MÜLLER 2004

Vom Produzenten zum produzierenden Dienstleister

Befragung von 199 produzierenden Unternehmen zum Dienstleistungsanteil am Gesamtumsatz



Vom Produzenten zum produzierenden Dienstleister

Forderung nach integrierter Produkt- und Dienstleistungsentwicklung:

⇒ Kostenpotenziale

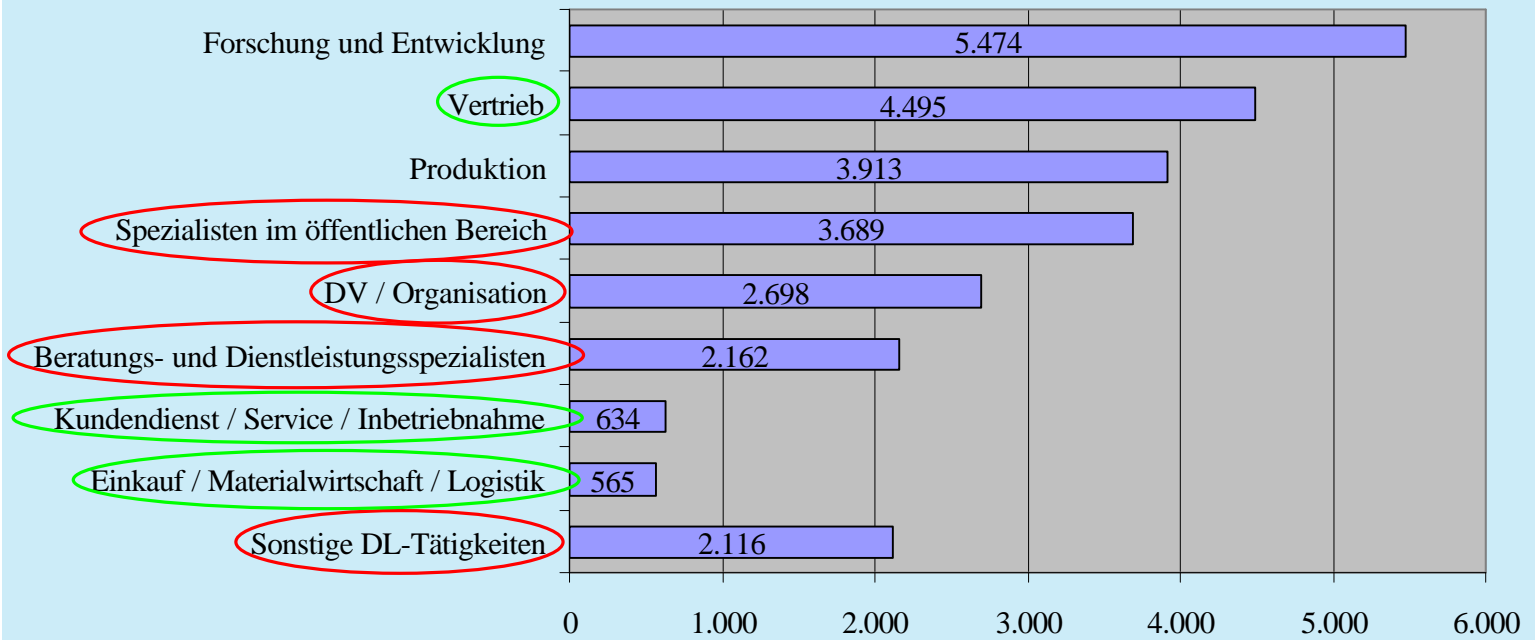
- ✓ Produkte, die sich besser für den Service eignen
- ✓ Eine Reduktion der Servicekosten über den gesamten Lebenszyklus des Produkte

⇒ Umsatzpotenziale

- ✓ Dienstleistungen können früher am Markt angeboten werden
- ✓ Dienstleistungen können besser auf das Produkt abgestimmt werden
- ✓ Es können höhere Margen abgeschöpft werden

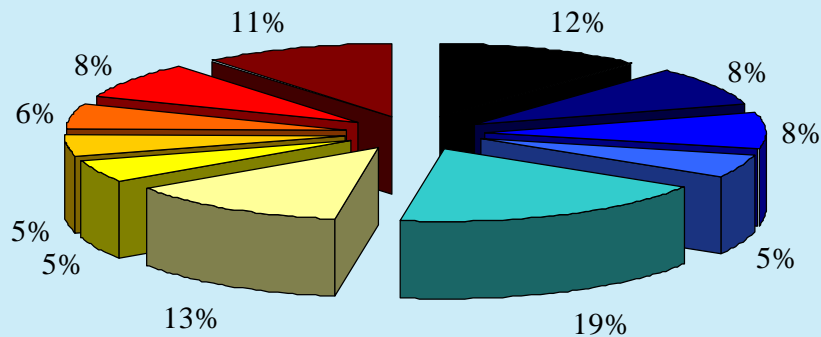
Ingenieure im Dienstleistungssektor

Stellenanzeigen für Ingenieure im Jahr 2003 (Tätigkeitsbereiche)



Ingenieure im Dienstleistungssektor

Stellenanzeigen für Ingenieure im Jahr 2003 (Branchen)



Dienstleistungssektor „Traditionelle“ Branchen

Quelle: VDI 2004

Der VDI und der Ingenieur-Dienstleister

Intensive Beschäftigung mit der Thematik:

⇒ Forschungsprojekt Ingenieur-Dienstleistungen

⇒ Richtlinie zu Ingenieur-Dienstleistungen



VDI-RICHTLINIEN		Dezember 2003
VEREIN DEUTSCHER INGENIEURE	Ingenieur-Dienstleistung und Anforderungen an Ingenieur-Dienstleister	VDI 4510 <i>Entwurf</i>