

Projektsteckbrief



ServiceAnalytics:

Implementierung von Service Analytics zur nachhaltigen Steigerung der Dienstleistungsprofitabilität in kmU des Maschinenbaus

Projektziel:

Ziel des Forschungsvorhabens ist die Entwicklung geeigneter Analytics-Algorithmen für die Phasen des Managements industrieller Dienstleistungen in Unternehmen des Maschinenbaus sowie die Einbettung dieser Algorithmen in eine kmU-gerechte Vorgehensweise zur Durchführung von Service Analytics.

Management Summary:

Durch die digitale Transformation der Wirtschaft verfügen insbesondere Unternehmen des Maschinenbaus über eine Vielzahl von bisher ungenutzten Daten über ihre Kunden. Diese über Sensoren gewonnen und im Einverständnis mit den Kunden übermittelten Daten bilden die Basis für Business Analytics. Bisher kaum entwickelt ist Business Analytics im Dienstleistungsgeschäft von Unternehmen des Maschinenbaus. Und dies, obwohl einerseits die Datenbasis gegeben ist und andererseits die Profitabilität des Geschäftsfelds industrieller Dienstleistungen von Unternehmen zu Unternehmen stark differiert. Vielen Unternehmen des Maschinenbaus gelingt es nicht, die erreichbare Profitabilität im Servicegeschäft zu realisieren. Eine verbesserte Entscheidungsgrundlage ermöglicht die gezielte Beeinflussung der wesentlichen Komponenten der Profitabilität: Dienstleistungsumsätze und -kosten. Die konkrete Implementierung und Durchführung von Business Analytics erfordert ausgeprägtes Fachwissen. KmU mit ihren begrenzten (Personal-) Kapazitäten ist es kaum möglich, sich dieses Fachwissen allein zu erschließen. Es ist daher notwendig, eine kmU-gerechte Ausprägung von Service Analytics zu erarbeiten. Den Kern bilden die Entwicklung geeigneter Analysealgorithmen für die verschiedenen Phasen des Dienstleistungsmanagements, wie bspw. Portfoliogestaltung, Kapazitätsauslegung und Steuerung des Servicepersonals.

Frei zugängliche Ergebnisse:

- Allgemeine Informationen (→ <http://serviceanalytics.fir.de>)

Projektsteckbrief



Ansprechpartner:

Denis Krechting
Tel. +49 241 47705-311
Denis.Krechting@fir.rwth-aachen.de

Laufzeit:

1. Juni 2017 bis 31. Mai 2019

Projektpartner:



westaflex

Förderhinweis:

Das IGF-Vorhaben 19164 N der Forschungsvereinigung FIR e.V. an der RWTH Aachen Forschungsinstitut für Rationalisierung, Campus-Boulevard 55, 52074 Aachen wurde über die AiF im Rahmen des Programms zur Förderung der industriellen Gemeinschaftsforschung (IGF) vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages gefördert.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages