
Abstract

Die Instandhaltung stellt für eine Vielzahl von Unternehmen, insbesondere in der Prozessindustrie, eine Schlüsselfunktion dar. Dabei umfasst ihr vielfältiges Leistungsspektrum nicht nur die Garantie einer bedarfsgerechten Verfügbarkeit und eine hohe Zuverlässigkeit der Produktionssysteme, sondern auch die interdisziplinären Aufgabenfelder wie Umwelt- und Arbeitsschutz. Durch verschiedenste Veränderungstreiber, wie die Globalisierung, die Europäisierung, den zunehmenden Automatisierungsgrad, die Komplexität sowie die Verkettung der Produktionsanlagen, verändert sich das Anforderungsprofil der Instandhaltung rasend schnell. Um diesen neuen Ansprüchen gerecht zu werden, ist ein wesentlicher und bewährter Ansatz, die Instandhaltung als ganzheitliche, ergebnisorientierte und produktionsbegleitende Dienstleistung zu verstehen, die durchaus ganz oder teilweise an ein externes Dienstleistungsunternehmen vergeben werden kann. Wie die Erfahrungen in der Vergangenheit gezeigt haben, reicht diese Sichtweise auf eine Dienstleistung allein für den unternehmerischen Erfolg in der Zukunft nicht aus, denn es fehlt der Nachweis einer nachhaltigen und transparenten Wertschöpfung. Auf Basis dieser Feststellung wird ein „**Wertschöpfungsmanagement für die Dienstleistung Instandhaltung**“ zwingend benötigt.

Ein solches Wertschöpfungsmanagement muss sowohl im Rahmen der konzeptionellen Arbeit als auch im späteren Einsatz umfangreiche Aufgabenstellungen erfüllen. Diese erstrecken sich von den produktionsspezifischen Anforderungen, wie dem Nachweis einer bedarfsgerechten Technischen Verfügbarkeit und dem Nachweis von Kostenoptimierungspotenzialen, bis hin zu einer betriebswirtschaftlichen Bewertung der Wertschöpfung der Dienstleistung Instandhaltung. Damit wird deutlich, dass sowohl zur Optimierung der Effizienz und der Effektivität als auch zur Verbesserung des Unternehmenserfolges die Einführung eines Wertschöpfungsmanagements für die Dienstleistung Instandhaltung notwendig ist. Als Umsetzungsvariante ergibt sich aus dieser Forderung das „**Wertschöpfungsmodell Instandhaltung**“ (WSM-IH). Seine prototypische Realisierung macht deutlich, dass das Wertschöpfungsmanagement für die Dienstleistung Instandhaltung anwendbar ist, denn mit Hilfe des so konzipierten Systems, wird eine solche Wertschöpfung in ihrer Komplexität und Vielfalt nachgewiesen und rückverfolgbar dokumentiert. Als Ergebnis generiert das WSM-IH einen monetär messbaren Mehrwert für den Kunden und den Dienstleister, womit der Dienstleistung Instandhaltung selbst zu einer signifikanten Aufwertung in- und außerhalb des Unternehmens verholfen wird, aber gleichzeitig auch einen Abstraktionsgrad erreicht, der die Dienstleistung Instandhaltung über die Unternehmensgrenzen hinaus mit anderen Dienstleistungen vergleichbar macht.

Abstract (English)

For a large number of enterprises, in particular in the process industry, maintenance is part of their key competency. However, the diverse service portfolio of maintenance does not only include the guarantee of a need-based availability and a high reliability of the production systems, but also the interdisciplinary sectors like environment protection and occupational safety. Driven by various changes like globalization, Europeanization, increasing level of automation, complexity and linkage of production facilities, the requirement profile of maintenance alters extremely fast. In order to meet these new requirements it is a substantial and established approach to understand maintenance as a holistic, result-oriented service parallel to production which can, of course, be contracted out to external service providers. As experiences showed in the past, this point of view alone is not enough for entrepreneurial success in the future, yet, the proof of a sustainable and transparent added value is missing. Based on this determination an „*Added Value Management for the service Maintenance*” is necessarily required.

Such an added value management has to fulfill numerous objectives in the scope of the conventional work as well as in the future application. These objectives range from the production-specific requirements, like the proof of a need-based technical availability of the facility and the proof of cost optimizing potentials, up to an operational evaluation of the added value of the service maintenance. That points out that the implementation of an added value management for the service maintenance is necessary for the optimization of efficiency and effectivity as well as for the improvement of the success of the enterprise. As variant for the implementation the „*Added Value Model Maintenance*” arises from this claim (AVM-M). Its prototype realization makes obvious that added value management for the service maintenance is applicable. By means of a system designed like that, such an added value is proved in its complexity and variety and traceably documented. As a result the AVM-M generates an added value which can be measured monetarily for the customer and the service provider. This assists the service maintenance itself to upgrade significantly within and outside the enterprise, however, at the same time it reaches a grade of abstraction which helps the service maintenance beyond the enterprise boundaries to be comparable with other services.