

Inhaltsverzeichnis

Wertschöpfungsmanagement für die Dienstleistung Instandhaltung

Probleme, Methoden, Lösungs- und Gestaltungsansätze beim Aufbau eines Wertschöpfungsmodells für die Dienstleistung Instandhaltung am Beispiel eines konzerngebundenen Dienstleistungsunternehmens

Vorwort	V
Abstract	VII
Abstract (Englisch)	VIII
Abkürzungsverzeichnis	XIII
Abbildungsverzeichnis	XIX
Tabellenverzeichnis	XXIII
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	5
1.2 Zielsetzung	8
1.3 Vorgehensweise.....	9
2 Instandhaltung und Wertschöpfungsmanagement	11
2.1 Begriffe, Definitionen und Grundlagen.....	14
2.1.1 Instandhaltung	14
2.1.2 Wertschöpfungsmanagement.....	22
2.2 Interdependenzen zwischen Instandhaltung und Wertschöpfungsmanagement ...	29
2.2.1 Veränderungstreiber	30
2.2.2 Abgeleiteter Handlungsbedarf.....	39
2.3 Zusammenfassung	42
3 Grundlagen des Wertschöpfungsmodells – Konflikt oder Chance	45
3.1 Prozessanalyse der Wertschöpfung in der Instandhaltung	45
3.2 Abgrenzung des gewählten Organisationsmodells der Instandhaltung.....	46
3.2.1 Internes Dienstleistungsmodell	48
3.2.1.1 Cost-Center	48
3.2.1.2 Profit-Center	48
3.2.1.3 GmbH-Struktur	49
3.2.1.4 Beteiligungs- und Kooperationsmodell	50
3.2.2 Externes Dienstleistungsmodell	51

3.2.2.1	Outsourcing.....	51
3.2.2.2	Rechtliche Rahmenbedingungen des Outsourcings.....	53
3.3	Service Level und Wertschöpfungspotenziale	55
3.4	Analyse der Wertschöpfung in der Instandhaltung	59
3.5	Die Wertschöpfung der Instandhaltung aus der Kunden- und Dienstleisterperspektive	61
3.5.1	Die Wertschöpfung der Instandhaltung aus der Kundenperspektive	61
3.5.2	Die Wertschöpfung der Instandhaltung aus der Dienstleisterperspektive.....	62
3.6	Zusammenfassung	63
4	Inhaltliche Konzeption des Wertschöpfungsmodells für die Instandhaltung..	65
4.1	Wertmanagement, wertorientierte Unternehmensführung	65
4.1.1	Betriebswirtschaftliche Konzeptionen.....	67
4.1.1.1	Der Shareholder Value Ansatz	67
4.1.1.2	Der Stakeholder Value Ansatz.....	68
4.1.1.3	Der Economic Value Added Ansatz	70
4.1.1.4	Abgeleitete Performance Ansätze.....	74
4.1.2	Zwischenfazit.....	74
4.2	Anlagenmanagement	75
4.2.1	Technische Verfügbarkeit.....	76
4.2.1.1	Verfügbarkeitslevel.....	77
4.2.1.2	Verfügbarkeitskenngrößen.....	78
4.2.1.3	Total Produktive Maintenance.....	79
4.2.1.4	Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA)	80
4.2.2	Zwischenfazit.....	81
4.3	Produktivitätsmanagement	82
4.3.1	Zwischenfazit.....	86
4.4	Performancemanagement	87
4.4.1	Zwischenfazit.....	89
4.5	Vertragsmanagement.....	90
4.5.1	Verträge als Gestaltungselemente	93
4.5.2	Instandhaltungsverträge.....	94
4.5.3	Wertorientierte Instandhaltungsverträge	98
4.6	Zusammenfassung	101

5	Wertschöpfungsmodell für die Dienstleistung Instandhaltung	105
5.1	Wertschöpfung der Instandhaltung	105
5.1.1	Wertschöpfungsstrom der Produktivität	106
5.1.2	Wertschöpfungsstrom der Kosten	107
5.2	Technische Verfügbarkeit	115
5.2.1	Betriebliche und Technische Nichtverfügbarkeit	115
5.3	Produktivität der Instandhaltung bezogen auf die Dienstleistungsseite	119
5.3.1	Personalproduktivität	119
5.3.2	Kapitalproduktivität	120
5.3.3	Materialproduktivität	120
5.3.4	Fremdleistungsproduktivität	121
5.3.5	Gesamtproduktivität	121
5.3.6	Arbeitsproduktivität	121
5.3.7	Fremdpersonalquote	123
5.3.8	Wertschöpfungsquote	123
5.3.9	Produktionskennziffer	125
5.4	Instandhaltungsperformance	125
5.4.1	Instandhaltungsplanungssystem (IPS)	126
5.4.2	Performance-Kennzahlen	128
5.4.2.1	Performance-Kennzahlen bezogen auf die Technische Nichtverfügbarkeit	129
5.4.2.2	Performance-Kennzahlen bezogen auf die Budgeteinhaltung	132
5.4.2.3	Performance-Kennzahlen bezogen auf die Schwachstellen	133
5.5	Vertragsmonitoring	134
5.5.1	Internes Vertragsmonitoring	136
5.5.2	Externes Vertragsmanagement	138
5.6	Zusammenfassung	139
6	Prototypische Realisierung des WSM-IH	143
6.1	Modellarchitektur	143
6.2	Funktionen und Berichte des WSM-IH	144
6.3	Zusammenfassung (Kapitel 6)	155
7	Validierung des WSM-IH	157
7.1	Vorgehensweise der Validierung	157
7.2	Evaluierung des WSM-IH	159

7.3 Zusammenfassung	160
8 Zusammenfassung	163
8.1 Fazit.....	165
8.2 Ausblick.....	166
9 Literaturverzeichnis	169
10 Glossar	187
Anhang A: Allgemeines (Kapitel 1).....	197
Anhang B: Grundlagen der Instandhaltung (Kapitel 2).....	199
Anhang C: Grundlagen der Wertschöpfung (Kapitel 2)	205
Anhang D: Veränderungstreiber in der Instandhaltung (Kapitel 2).....	207
Anhang E: Grundlagen der Outsourcing-Modelle (Kapitel 3).....	219
Anhang F: Betriebswirtschaftliche Konzeptionen des Wertschöpfungsmanage- ments (Kapitel 4)	225
Anhang G: Anlagenmanagement (Kapitel 4)	233
Anhang H: Bonus-Malussystem (Kapitel 5).....	237
Anhang I: ERP-Systeme (Kapitel 5)	239
Anhang J: Performance-Kennzahlen (Kapitel 5)	241
Anhang K: Softwaretechnische Grundlagen (Kapitel 6)	245
Anhang L: Auszug aus der Bedienungsanleitung Version 1.6 (Kapitel 6)	247
Anhang M: Fragenkatalog für die Dienstleistung Instandhaltung (Kapitel 7).....	255
Anhang N: Anbieter von externen Industriedienstleistungen (Kapitel 8).....	259