



FLEXS – Flexibel-integrierbare wertschöpfungsorientierte Collaboration im Servicebereich auf der Basis von eBusiness-Standards

Stand: 3 | 2014



Das Projekt in Kürze

Wertschöpfung wird im Dienstleistungsbereich oft durch ein ganzes Netzwerk von meist eher kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) bzw. entsprechenden Servicepartnern erbracht. Im Rahmen des Projekts FLEXS wird eine Plattform für Dienstleister im technischen Servicebereich entwickelt, über welche die Dienstleister mit ihren Auftraggebern bestimmte Leistungspakete vereinbaren und Serviceaufträge austauschen sowie Servicepartner einbeziehen können. In der Projektarbeit werden hierfür zunächst die Serviceprozesse der technischen Dienstleister eingehend analysiert, bewertet und anschließend auf eine möglichst effiziente Umsetzung und Abwicklung hin optimiert. Darauf aufbauend werden neue Geschäftsmodelle für den Servicebereich entwickelt.

Eine besondere Stärke des Projektansatzes von FLEXS besteht darin, dass eine Vielzahl von Partnern in die Lösung integriert werden kann. Weitere zentrale Elemente von FLEXS umfassen:

- die Berücksichtigung der Vielfalt der Geschäftspartnerrollen bei der Auftragsabwicklung,
- die zentralisierte und hinreichend individualisierte Abbildung von Produktstammdaten,
- der differenzierte Umgang mit eigenen und fremden Bestandsdaten, sowie
- die Einbeziehung von Bedingungen aus Serviceverträgen.

Projektziele und ihre Umsetzung

Technische Servicedienstleister sollen möglichst reibungslos an der digitalen Geschäftsabwicklung ihrer oftmals größeren Auftraggeber teilhaben können und

gleichzeitig über höchstmögliche Autonomie bei der Steuerung der eigenen Prozesse verfügen. Bei vertretbarem Administrationsaufwand sollen sie systemtechnisch unabhängig bleiben können, um die Möglichkeiten der eigenen Arbeitssteuerung, der Datenverwertung und der Schaffung neuer Geschäftsbeziehungen nicht zu verlieren. Die Zielsetzung einer medienbruchfreien Beauftragung von Dienstleistungen in einem Wertschöpfungsnetzwerk ist aber nur durch den Einsatz von eBusiness-Standards zu erreichen. Diese werden durch das Projekt FLEXS am Beispiel openTRANS für die Abbildung von Dienstleistungen adaptiert. Durch die Implementierung einer Rückkoppelungsschleife mit dem Auftraggeber wird eine bisher nicht verfügbare Transparenz über das Auftragsgeschehen geschaffen. Außerdem wird hierdurch die automatisierte Pflege von Geräte- und Anlagendaten möglich, welche eine deutlich höhere Aktualität der Daten verspricht.

Die Teilsysteme von FLEXS sollen am Projektende in einer für KMU geeigneten Form des IT-Betriebs (SaaS) angeboten werden.

Herausforderungen und wirtschaftliche Bedeutung des Projekts

Die Ergebnisse des Projekts richten sich an Auftraggeber und Auftragnehmer von technischen Servicedienstleistungen mit ortsgebundenen Anteilen und zwar unabhängig von der jeweiligen Branche. Die wirtschaftliche Bedeutung der Lösung ergibt sich daraus, dass

- Service- und Garantieverträge einbezogen werden,
- verschiedene Geschäftspartner in die Prozesse integriert werden können,
- auch zeitkritische Daten Berücksichtigung finden,
- In-House-Serviceabteilungen in das Servicemanagementsystem integriert werden können, und
- Produkt Information Management-Systeme integriert werden können.

Zu den wesentlichen Herausforderungen der im Rahmen von FLEXS verfolgten Lösung zählen:

- die Beherrschung der möglichen Prozessvielfalt und die Schaffung einer Prozesstransparenz unter gleichzeitiger Beibehaltung einer für KMU geeigneten leichten Systembedienung,
- die Schaffung von hinreichend vielfältigen und beherrschbaren Konfigurationsmöglichkeiten für die Integration bereits existierender Anwendungen über eine serviceorientierte Architektur,
- die Beibehaltung des branchenunabhängigen Ansatzes.

Um diese hohen und heterogenen Anforderungen in der Projektarbeit umzusetzen zu können, wird im Rahmen der Pilotierung eine Doppelstrategie verfolgt: Zum einen erfolgt der Ersteinsatz bei einem Bürogeräte-Serviceanbieter, der über direkte Endkundenbeziehungen, einen eigenen Gerätestamm sowie eigene Serviceverträge verfügt. Zum anderen wird die Lösung bei einem Dienstleister für Kabelnetze erprobt, der es vorwiegend mit indirekten Kunden sowie Anlagen im Fremdbestand zu tun hat.



Johannes Peter Martin, Geschäftsführer der KAUT-BULLINGER & CO GmbH & Co.KG, Taufkirchen: „Guter Service ist Teil unseres Geschäftsmodells, aber eine traditionelle Organisation mit telefonischer Auftragsannahme und zentralem Arbeitsantritt kann die verbliebenen Verbesserungs-

Potenziale nicht mehr vollständig ausschöpfen. Zur weiteren Verbesserung setzen wir daher auf dezentrale Strukturen, Servicepartnerschaften und durchgängige Prozesse, die sich nur mit geeigneter Systemunterstützung effizient umsetzen lassen. Vielfältige Geschäftsbeziehungen machen dabei die Verwendung von eStandards unverzichtbar.“

Zentrale Ergebnisse des Projekts

Der Prototyp von FLEXS soll in zwei unterschiedlichen Branchen, dem Bürogeräteservice sowie dem Bau bzw. der Instandhaltung von Kabelnetzen Anwendung finden. Die Erfahrungen daraus werden in Form von Anwenderberichten und durch den FLEXS-Arbeitskreis an die Öffentlichkeit vermittelt. Darüber hinaus wird interessierten Unternehmen für Testzwecke eine lizenzkostenfreie Plattform zur Verfügung gestellt, die mit eigenen

Datenbeispielen erprobt werden kann. Für Unternehmen, die ihren Schwerpunkt auf die Prozessanalyse und -gestaltung legen, sind Methoden und Tools abrufbar, mit denen maschinelle wie manuelle Serviceprozesse abgebildet und im Hinblick auf Effizienz und Kompatibilität mit eBusiness-Standards untersucht werden können. Speziell für den zur Auftragsabwicklung eingesetzten Standard openTRANS werden Anwendungsbeispiele und ergänzende Elemente veröffentlicht, mit denen dieser Standard auch für die Beauftragung und Rückmeldung von technischen Dienstleistungen anwendbar wird.

Projektpartner

- KAUT-BULLINGER Büro-Systemhaus, Taufkirchen
- IMT Medientechnik Betriebs- und Service GmbH, Berlin
- Institut für Werkzeugmaschinen und Betriebswissenschaften (iwb), TU München
- Hochschule München, Prof. Dr. Steffen Steinicke
- EL2 Beratungsgesellschaft mbH, München
- POET AG, Karlsruhe

Projektlaufzeit: 01.04.2012 – 31.03.2015

Ansprechpartner

Dr.-Ing. Michael Lindl
EL2 Beratungsgesellschaft
Drächlstr. 8, 81541 München
michael.lindl@el2.de

www.flexs-service.de

Förderinitiative eStandards

Das Projekt FLEXS ist Teil der Förderinitiative „eStandards: Geschäftsprozesse standardisieren, Erfolg sichern“, die im Rahmen des Förderschwerpunkts „Mittelstand-Digital – IKT-Anwendungen in der Wirtschaft“ vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert wird. Weitere Informationen finden Sie unter www.mittelstand-digital.de und unter www.mittelstand-digital-mobil.de.

Impressum

Herausgeber
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
Referat Öffentlichkeitsarbeit
Scharnhorststraße 34-37
10115 Berlin
www.bmwi.de