Gebündelte Leistungen: Sach- und Dienstleistungen werden für den Kunden zunehmend gemeinsam angeboten

Gebündelte Leistungen: Sach- und Dienstleistungen werden für den Kunden zunehmend gemeinsam angeboten

Die Masse an Informationen ist hoch, wenn Unternehmen zusammenarbeiten. Etwa beim Bau und Betrieb von Gebäuden oder im Maschinenbau. Doch an der Weitergabe von Informationen hakt es häufig. Forscher der Arbeitsgruppe "Informationssysteme und Unternehmensmodellierung" der Universität Hildesheim arbeiten an Lösungen.
"Lebenszyklus" nennt Erik Kolek das, was ein Gebäude so durchmacht über die Jahre. Von der Planung über den Bau, die Nutzung und Wartung bis zum Rückbau. Weichen werden in der Planungsphase im "Facility Management" (FM) gestellt - wie viele Ressourcen wird das Gebäude in Anspruch nehmen, wie viel Energie, Fläche, Wasser verbrauchen, wie wirken sich Material und Verarbeitung auf die lokale Umgebung und Umwelt aus? Ist der Bau barrierefrei, sicher, schallgeschützt? An so einem Gebäudeleben wirken viele Menschen mit; Architekten, Bauunternehmer, Gebäudetechniker, Energieexperten.
"Die am Betrieb und Bau von Gebäuden beteiligten Berufsgruppen erstellen gemeinsam für den Kunden Leistungsbündel - bestehend aus Sach- und Dienstleistungen. Sie haben Erfahrungswerte und kennen die im Unternehmensnetzwerk beteiligten Kooperationspartner. Damit das gelingt, muss etwa die richtige Information zur passenden Zeit am richtigen Ort sein", beschreibt Erik Kolek die aktuelle Herausforderung der hybriden Wertschöpfung. Er ist wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Arbeitsgruppe "Informationssysteme und Unternehmensmodellierung" der Universität Hildesheim. Die Forschergruppe um Ralf Knackstedt, Professor für Wirtschaftsinformatik, geht der Frage nach, wie Unternehmen Sach- und Dienstleistungen kombinieren und dabei effektiv und koordiniert zusammenarbeiten können. Die Masse an Informationen ist hoch in Kooperationen. Doch an der Weitergabe von Informationen hakt es häufig. Bisher sind die Voraussetzungen keinesfalls gegeben, gemeinsam effektiv zusammenzuarbeiten, wie Untersuchungen zeigen. "Häufig herrscht keine Einigkeit und Transparenz darüber, welche Informationen von den einzelnen Akteuren im Laufe der Zusammenarbeit zur Verfügung gestellt werden müssen", sagt Ralf Knackstedt.
Die Wirtschaftsinformatiker entwickeln nun mögliche Lösungswege, um Kooperationsprobleme in Wertschöpfungsnetzwerken zu vermeiden, etwa im Forschungsprojekt "Cooperation Experience": Wenn die Zusammenarbeit zwischen Akteuren aus unterschiedlichen Berufsgruppen bereits in frühen Planungsphasen koordinierter und besser aufeinander abgestimmt ablaufen soll - und damit auch kostengünstiger - dann muss jeder Wertschöpfungspartner wissen, wo Aufgaben, Kompetenzen und Grenzen des jeweils anderen liegen. Erik Kolek geht dabei der Frage nach, wie die Zusammenarbeit in solchen Netzwerken "erfahrbar gemacht werden kann", etwa durch Visualisierung. "Eine Kooperation kann als Fließtext oder in grafischer Form dargestellt werden. Ziel ist es, die Akteure und Kooperationsprozesse abzubilden. Wir entwickeln ein Werkzeug, das noch während der Planung die Zusammenarbeit simuliert und somit greifbar macht", so Kolek.
Besonders achten die Forscher auch auf das, was im "Back Office" der Unternehmensnetzwerke abläuft, etwa die partnerübergreifende Entwicklung von Produkten, die gemeinsame Suche nach Kunden, die Absatzprognose und die gemeinsame Datennutzung. "Viele Unternehmen haben die Chancen von Leistungsbündeln erkannt, fragen sich aber, wie diese entwickelt und erstellt werden können", sagt Ralf Knackstedt. Schließlich müssen die Geschäftsprozesse organisatorisch aufeinander abgestimmt werden, zudem müssen computergestützte unternehmensübergreifende Informationssysteme aufgebaut werden, welche die Hildesheimer Forscher, insbesondere Matthias Strotmeier, derzeit als Prototyp zur visualisierten Simulation von Kooperationsprozessen entwickeln.
Ein FM-Dienstleister, ein Landmaschinenhersteller für selbstfahrende Erntemaschinen und die Verwaltung des Kreises Coesfeld werden dabei zum Feldlabor der Forscher. In Nordrhein-Westfalen untersuchen die Wirtschaftsinformatiker, wie sich der nachhaltige Bau und Betrieb von Gebäuden besser verzahnen lassen und wie im zweiten Fall technische Produkte mit Serviceleistungen verbunden werden können, etwa mit der komplexen Wartung von Maschinen. Erik Kolek und Matthias Strotmeier haben zum Auftakt Experteninterviews mit den beteiligten Unternehmen wie Bilfinger und Claas geführt. "Dabei wird deutlich, dass, um die Geschäftsprozesse in Kooperationen aufeinander abzustimmen, die Darstellungsform möglichst leicht verständlich sein sollte. Es geht darum, nachvollziehbar zu machen, wann wer welche Aufgabe in der Kooperation zu übernehmen hat" erläutert Ralf Knackstedt. Weitere Projektbeteiligte sind unter anderem die Universität Hildesheim, die Fachhochschule Münster und die Universität Münster.
Fasst man alle Schritte zusammen, entsteht im Rahmen des zweijährigen Forschungsprojekts, das bis Ende 2015 vom BMBF gefördert wird, ein Prototyp, der auch von Entscheidungsberechtigten - wie etwa Kooperationsmanagern - für die Abstimmung von gemeinsamen Projekten und Projektabläufen genutzt werden kann. So sollen durch die Visualisierung und Simulation der Kooperation etwa mögliche Mängel im Informationsaustausch zwischen Akteuren aufgedeckt werden. Denn: Der Zeitdruck bei der Markteinführung mündet regelmäßig im Verzicht auf eine gründliche, visualisierte Planung der Zusammenarbeit. In vielen Wirtschaftsbereichen - etwa im Bau und Betrieb von Gebäuden - besteht daher ein Bedarf an solchen computergestützten Informationssystemen, die sich als Planungswerkzeuge für effizientere Kooperationsprozesse nutzen lassen.
Weitere Informationen: Digitale Gesellschaft und Auszeichnung als Projekt des Monats
Die Wirtschaftsinformatiker stellen das Forschungsprojekt im Rahmen des Wissenschaftsjahres 2014 "Die digitale Gesellschaft" auf der Konferenz "Dienstleistung in der digitalen Gesellschaft" am 27. und 28. Mai 2014 in Berlin vor (www.dienstleistungstagung.de/).
Das Projekt "Erfahrbare Integration von Sach- und Dienstleistung für bedarfsgerecht koordinierte hybride Wertschöpfungspartnerschaften (Cooperation Experience)" wurde vom Projektträger, dem Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt, zum Projekt des Monats im April 2014 ausgezeichnet. Lesen Sie mehr auf der Internetseite des Projektträgers: Projekt des Monats im April 2014 [PDF-Dokument: http://pt-ad.pt-dlr.de/_media/Projekt-des-Monats_2014-04.pdf]
Projekte des Monats: http://pt-ad.pt-dlr.de/de/883.php

Stiftung Universität Hildesheim
Marienburger Platz 22
31141 Hildesheim
Deutschland
Telefon: +49 (0) 51 21 - 883 0
Telefax: +49 (0) 51 21 - 883 177
URL: www.uni-hildesheim.de
<img src="http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pinr_=566250" width="1" height="1">

Pressekontakt

Stiftung Universität Hildesheim

31141 Hildesheim

uni-hildesheim.de

Firmenkontakt

Stiftung Universität Hildesheim

31141 Hildesheim

uni-hildesheim.de

Weitere Informationen finden sich auf unserer Homepage