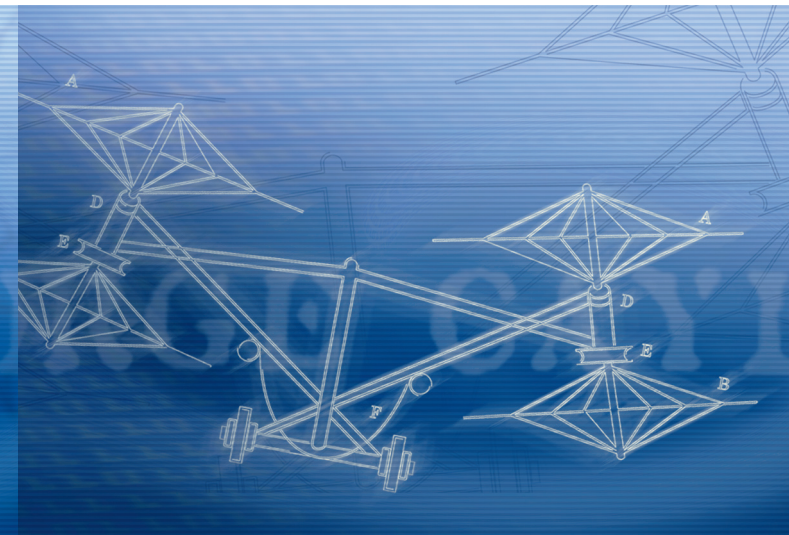




Im Rahmen des Projekts „KMiDL“ wird eine Tool-Box für das Kostenmanagement in der Entwicklung von industriellen Dienstleistungen für KMU der Antriebstechnik erarbeitet. Dies beinhaltet eine umfassende Betrachtung, Adaption und Weiterentwicklung bestehender Instrumente des Kostenmanagements für die verschiedenen Phasen einer Dienstleistungsentwicklung. Damit wird es für KMU der Antriebstechnik möglich,

- Dienstleistungen kostenorientiert zu entwickeln und damit durch marktadäquate Kostenstrukturen Wettbewerbsvorteile zu generieren,
- die Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden an ein Leistungsbündel aus Produkt und Dienstleistung in den Entwicklungsprozess zu integrieren und eine ideale Kostengewichtung an der Dienstleistung vorzunehmen,
- die Schnittstelle zwischen Produktentwicklung und zugehöriger Dienstleistung unter Kostenaspekten zu optimieren.

Weitere Informationen:  
[www.kmidl.de](http://www.kmidl.de)



### KONTAKT

IPRI International Performance Research Institute  
gemeinnützige GmbH  
Königstraße 5  
D-70173 Stuttgart

Telefon: +49/ 711/ 6 20 32 68 – 0  
Fax: +49/ 711/ 6 20 32 68 – 889  
[info@ipri-institute.com](mailto:info@ipri-institute.com)  
[www.ipri-institute.com](http://www.ipri-institute.com)

Dr. Mischa Seiter  
[mseiter@ipri-institute.com](mailto:mseiter@ipri-institute.com)

Dipl.-Kfm. techn. Christian Gille  
[cgille@ipri-institute.com](mailto:cgille@ipri-institute.com)

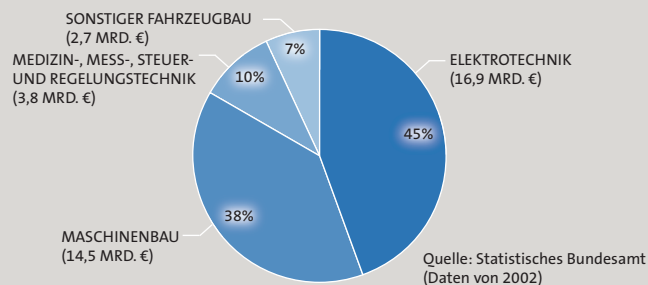
Dipl.-Kfm. techn. Martin Stirzel  
[mstirzel@ipri-institute.com](mailto:mstirzel@ipri-institute.com)

### KOSTENMANAGEMENT INDUSTRIELLER DIENSTLEISTUNGEN

KOSTEN BEI DER DIENST-  
LEISTUNGSENTWICKLUNG  
FRÜHZEITIG BEEINFLUSSEN



Im internationalen Wettbewerb sind deutsche Unternehmen gezwungen, sich durch neue Ideen zu differenzieren. In der Industrie werden aus diesem Grund immer mehr Dienstleistungen angeboten, die Produkte aufwerten. Der Umsatz solcher produktbegleitender Dienstleistungen beträgt insgesamt 52,6 Mrd. Euro, in den klassischen industriellen Branchen 37,9 Mrd. Euro (siehe Abbildung).



Viele Unternehmen nutzen also produktbegleitende Dienstleistungen bereits gezielt, um Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

KOSTEN INDUSTRIELLER DIENSTLEISTUNGEN

Dienstleistungen weisen im Vergleich zu physischen Produkten einige Besonderheiten auf:

- Sie haben einen hohen Fixkosten-Anteil und sie verursachen hohe Gemeinkosten (bspw. durch Personalkosten).
- Sie können bei ungenauer Planung und zu umfangreicher Kapazitätsbereitstellung zu hohen Leerkosten führen.

Die Kosten und ihre Stellhebel müssen daher frühzeitig analysiert und beeinflusst werden. Wichtige Stellhebel, welche die Kosten negativ beeinflussen, sind bspw. unstandardisierte Prozesse mit Medienbrüchen, ein zu geringer Automatisierungsgrad und zu viele beteiligte Organisationseinheiten.

Für die frühzeitige und antizipative Gestaltung der Kosten industrieller Dienstleistungen erarbeitet IPRI im Projekt „KMIDL“ eine Tool-Box für das Kostenmanagement. Ziel ist die Ermittlung der wesentlichen Kostenbeeinflussungsfaktoren sowie die Auswahl und Übertragung von Instrumenten des Kostenmanagements auf die Anforderungen industrieller Dienstleistungen.

1. Da die Kosten einer Dienstleistung ähnlich wie bei Sachgütern bereits zu einem großen Teil in der Entwicklung festgelegt werden, muss das Kostenmanagement bereits in der Dienstleistungsentwicklung ansetzen. Die gezielte Beeinflussung von Kosten gelingt jedoch nur, wenn die wesentlichen Stellhebel bekannt sind. Deshalb werden im ersten Schritt die relevanten **KOSTENBEEINFLUSSUNGSFAKTOREN** für verschiedene Dienstleistungstypen sowie deren Ausprägungen ermittelt.
2. Gleichzeitig werden die **AUSWIRKUNGEN DER KOSTENBEEINFLUSSUNGSFAKTOREN** auf Kostenstruktur, -verlauf und -höhe analysiert. Daraus lassen sich Wirkbeziehungen ableiten, die Erkenntnisse für die Steuerung der Kosten industrieller Dienstleistungen liefern.
3. Aufbauend auf den Phasen des Service Engineerings werden dann geeignete Instrumente identifiziert und in die Dienstleistungsentwicklung übertragen. Damit wird für jede Phase des Entwicklungsprozesses von industriellen Dienstleistungen ein **INSTRUMENTENMIX** zur Verfügung gestellt.
4. Die Ergebnisse werden in einer **TOOL-BOX ZUM KOSTENMANAGEMENT INDUSTRIELLER DIENSTLEISTUNGEN** zusammengeführt. In einem Software-Demonstrator können Unternehmen ihre Situation erfassen und bekommen relevante Kostenbeeinflussungsfaktoren sowie geeignete Instrumente zur Unterstützung aufgezeigt. Zudem enthält der Demonstrator Vorlagen und Checklisten für die Umsetzung in der Dienstleistungsentwicklung.

