Infobrief 01/2012

Bewertung von Lebenszykluskosten in Produkt-Dienstleistungssystemen – Neuer Arbeitskreis in der Koordinierungsstelle Dienstleistungen gegründet

Seit August 2011 arbeiten die Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) und das Hamburger Informatik Technologie-Center e. V. (HITeC e. V.) an einem Projekt zur Bewertung von Lebenszykluskosten in Produkt-Dienstleistungssystemen. Das Projekt wird im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie initiierten Förderprogramms „Innovation mit Normen und Standards“ durchgeführt und läuft noch bis Ende 2012.

Das Konzept von Produkt-Dienstleistungssystemen – auch hybride Wertschöpfung genannt – basiert auf einem umfassenden Verständnis der zugrundeliegenden Produkt- und Dienstleistungskomponenten. Besonders der Maschinen- und Anlagenbau generiert seine Wertschöpfung durch die Umsetzung von Konzepten der hybriden Wertschöpfung. Als strategische Managementinstrumente werden zudem oftmals Lebenszyklusmodelle zu Rate gezogen, da diese die Wertschöpfungspotenziale abbilden. Der traditionelle Produktlebenszyklus ist jedoch nur eingeschränkt geeignet, die Wechselwirkungen von Produkt-Dienstleistungssystemen abzubilden.

Die Identifikation von Wertschöpfungspotenzialen bildet eine wichtige Grundlage unternehmerischer Investitionsentscheidungen hinsichtlich der Entwicklung und Realisierung hybrider Produkte. Die Integration dieser Potenziale in Lebenszykluskostenbetrachtungen von hybriden Produkten wurde bis dato im Standardisierungskontext noch nicht ausreichend betrachtet. Im traditionellen Lebenszykluskonzept wurden Schwächen identifiziert und zahlreiche Erweiterungsansätze entwickelt. Insbesondere die Charakteristika von hybriden Produkten bedingen jedoch eine umfassende Erweiterung der bestehenden Modelle, um vor allem der Darstellung der Erlös- und Kostenstrukturen hybrider Leistungsbündel gerecht zu werden.

Das Vorhaben möchte diese Lücke schließen und unter Einbeziehung von Stakeholdern aus der Industrie ein standardisiertes Vorgehen zu Ermittlung und Management von Lebenszykluskosten im Kontext der hybriden Wertschöpfung erarbeiten.

Die einzelnen Ziele des Vorhabens sind:

1. Erstellung einer Begriffssammlung (Ontologie) für das Management von Lebenszyklusmodellen in Produkt-Dienstleistungssystemen.
2. Entwicklung eines Referenzmodells für das Management von Lebenszyklusmodellen in Produkt-Dienstleistungssystemen.
3. Entwicklung eines Reifegradmodells für das Management von Lebenszyklusmodellen in Produkt-Dienstleistungssystemen.
4. Ableitung von Szenarien für das Management von Lebenszyklusmodellen in Produkt-Dienstleistungssystemen.

Die Ergebnisse sollen in einer DIN SPEC (PAS) veröffentlicht werden.

Der Arbeitskreis KDL 435-04 AK „Management von Lebenszyklusmodellen in Produkt-Dienstleistungssystemen“ wurde am 2012-02-07 gegründet.

Wenn Sie Interesse an der Mitarbeit in diesem Gremium haben, wenden Sie sich bitte an kdl@din.de.

Qualitätskriterien in der Osteopathie – Neuer Arbeitsausschuss im Normenausschuss Dienstleistungen gegründet

Im Juli 2011 hat das österreichische Normungsinstitut (ASI) bei CEN den Vorschlag für die Erarbeitung einer Norm zum Thema „Services of osteopaths – Requirements for healthcare provision by osteopaths“ eingereicht. Das Ziel dieser Europäischen Norm ist die Steigerung der Qualität und der Sicherheit der angebotenen osteopathischen Dienstleistungen in Europa. Dabei geht es insbesondere darum, die Patientensicherheit zu erhöhen und die Schaffung gleicher Wettbewerbsbedingungen für Osteopathen zu fördern. Die Norm soll die bestehenden Rechtsvorschriften ergänzen (sofern vorhanden) und in Ländern wo es keine Regelungen gibt, einen einheitlichen Rahmens schaffen. Dazu werden die bestehenden rechtlichen Rahmenbedingungen in den verschiedenen europäischen Ländern untersucht und im Normungsprozess berücksichtigt.

Der Vorschlag wurde bis Oktober 2011 unter den CEN-Mitgliedern umgefragt und angenommen. Deutschland hat das Vorhaben abgelehnt. Das technische Lenkungsgremium des CEN (CEN/BT) hat daraufhin die Einrichtung eines neuen Technischen Komitees CEN/TC 414 „Project Committee – Services of osteopaths“ beschlossen. Das Sekretariat führt ASI (Österreich).

Die Gründung des deutschen Spiegelausschusses NA 159-03-04 AA „Qualitätskriterien in der Osteopathie“ erfolgte am 2012-01-13. Auf der Sitzung wurden die Delegierten für die erste Sitzung des CEN/TC 414 in Brüssel am 2012-02-07 benannt und mögliche Themen diskutiert.

Inzwischen wurde das Arbeitsprogramm auf europäischer Ebene angenommen. Die Veröffentlichung der Norm soll spätestens im April 2015 erfolgen.

Reinigungsdienstleistungen – Neuer Arbeitsausschuss im Normenausschuss Dienstleistungen gegründet

Am 2012-02-02 wurde der Arbeitsausschuss NA 159-01-20 AA „Reinigungsdienstleistungen“ im Normenausschuss Dienstleistungen gegründet. Mitwirkende interessierte Kreise sind: Hersteller/ Dienstleister, Anwender, Wissenschaft und Forschung, Öffentliche Hand, Regelsetzende Institutionen sowie Prüfinstitute.

Ziel des Gremiums ist die Überarbeitung der DIN 77400:2003-09 „Anforderungen an die Reinigung von Schulgebäuden“. Das hatte die Umfrage zur turnusmäßigen Überprüfung der Norm ergeben. Momentan legt die Norm Mindestanforderungen an die Reinigung in Gebäuden allgemein- und berufbildender Schulen und in zugehörigen Sporteinrichtungen fest, unabhängig davon, ob die Reinigung von eigenen Beschäftigten oder durch Dienstleister durchgeführt wird. Sie gibt auch Hinweise darauf, wie durch Vorgaben der Entscheidungsträger die effektive Durchführung der Reinigung beeinflusst werden kann.

In der ersten Sitzung wurde Frau Sudhop vom Bundesinnungsverband des Gebäudereinigerhandwerks zur Obfrau gewählt. Weiterhin wurden unterschiedliche Themen erarbeitet, die bei der Überarbeitung berücksichtigt werden sollen u. a. Wirksamkeitskontrolle, Überwachung der Reinigung, Nachhaltigkeit und Feinstaubproblematik.

Wenn Sie Interesse an der Mitarbeit in diesem Gremium haben, wenden Sie sich bitte an nadl@din.de.

Wussten Sie schon, …

… dass sie alle DIN-Normen und andere technische Regeln recherchieren und das vollständige Deutsche Normenwerk kostenfrei einsehen können?

Möglich ist das in DIN-Normen-Auslegestellen, die von Aachen bis Zwickau über ganz Deutschland verteilt zu finden sind. Die Normen sind in der Regel in elektronischer Form am Bildschirm zugänglich. In einigen Auslegestellen kann man die Originaldokumente zugleich auch erwerben.

Eine Übersicht über die Auslegestellen ist unter http://www.beuth.de/de/rubrik/auslegestellen abrufbar.

Neu erschienene Dienstleistungsnormen und -spezifikationen – Auswahl der KDL

- DIN SPEC 19755 Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung – Hinweise für die Bewertung und Verbesserung der Dienstleistungen für Nutzer
- DIN SPEC 19756 Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung – Leitfaden für das Management und die Beurteilung der Abwasserentsorgung
- DIN SPEC 19757 Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung – Leitfaden für das Management und die Beurteilung der Trinkwasserversorgung
- DIN SPEC 91283 Vorgehenskonzept zur Entwicklung von Geschäftsmodellen zu Präventionsleistungen im Gesundheitsbereich
- E DIN EN 16372 Dienstleistungen in der ästhetischen Chirurgie

Termine und Veröffentlichungen rund um das Thema Dienstleistung

☒ Green Services – Neue Geschäftsfelder durch nachhaltige Dienstleistungen erschließen
Beschreibung: Vorträge und Workshops zum Thema „Green Services“
Termin: 19.04.2012
Veranstalter: Verein zur Förderung produktionstechnischer Forschung e.V.; Fraunhofer IAO
Ort: Stuttgart
Infos: http://www.iao.fraunhofer.de

☒ KVD Spotlight SPEZIAL „Mobile Lösungen für den Service“
Beschreibung: Präsentation und Diskussion von mobilen Lösungen für den Service
Termin: 10.05.2012
Veranstalter: Kundendienst-Verband Deutschland e.V.
Ort: Hanau
Infos: http://www.kvd.de

☒ Service goes live
Beschreibung: aktuelle Vorträge von Partnern des KVD und Mitgliederversammlung
Termin: 03. - 04.07.2012
Veranstalter: Kundendienst-Verband Deutschland e.V. |*Ort:* Düsseldorf
Infos: http://www.kvd.de

Ansprechpartner:

Dr. Andrea Fluthwedel (Geschäftsführerin)
Thomas Eikermann
Stefan Krebs
Matthias Kritzler-Picht
DIN Deutsches Institut für Normung e. V.
Koordinierungsstelle Dienstleistungen
Tel: 030 2601-2654, -2529, -2005, -2809
E-mail: kdl@din.de
Web: www.kdl.din.de