

*Effektive und effiziente produktionsnahe Dienstleistungsbereiche sind Voraussetzung für eine leistungsfähige Produktion. Das in den produktionsnahen Dienstleistungsprozessen noch reichlich vorhandene Wertschöpfungspotenzial muss erschlossen werden.*

*Mit dem entwickelten Prozessverbesserungsplan werden die Dienstleistungsprozesse dargestellt, überflüssige entfernt, fehlende ergänzt sowie Engpässe und Überlappungen erkannt. Als Ergebnis liegt eine Priorisierung der zu optimierenden Prozesse vor. Optimierungskriterien sind Effektivität, Effizienz und Qualität der Dienstleistungsprozesse. Die Optimierung mit der anschließenden Standardisierung entspricht dem neu definierten SIM-Ansatz. Der für die Optimierung entstandene Methodenbaukasten wurde bei sechs typischen Projekten in der Automobilproduktion erfolgreich erprobt.*

*Bei anspruchsvollen Dienstleistungen spielt die Motivation der Mitarbeiter eine entscheidende Rolle. Zur Verbesserung der wissensintensiven und situationsabhängig zu gestaltenden Dienstleistungsprozesse wird die Forcierung von Lern- und Veränderungsprozessen als Maßnahme zur Steigerung der Motivation von Dienstleistungsmitarbeitern vorgeschlagen. Ergebnisse und Erkenntnisse fließen in Vorgehensmodelle wie den Butterfly-Zyklus und in ein Gesamtmodell für den produktionsnahen Dienstleistungsbereich ein.*