

02/13

Nachrichten aus dem Industrieservice

WVIS-Branchenmonitor 2013 gestartet

**Daten, Fakten, Zahlen
einer aufstrebenden Branche**



Bildquelle: More4Core

Editorial

Einmal jährlich ermittelt der WVIS anhand einer Umfrage die aktuellen Einschätzungen zum Marktumfeld des Industrieservice. Befragt werden Unternehmen im Industrieservice und deren Kunden, um ein möglichst repräsentatives Stimmungsbild für die gesamte Branche zu ermitteln. Schwerpunkte der Erhebung sind das wirtschaftliche Umfeld für Industrieservice, die Entwicklungen bei den Kundenbedürfnissen sowie die Potenziale des Industrieservicemarktes. Ziel ist es, auf Basis der Erhebungsdaten die primären Interessen des Industrieservice zu identifizieren und erfolgreich in die öffentliche Diskussion einzubringen. Der WVIS unterstützt mit seiner Arbeit insbesondere die Festigung des Branchenbildes des Industrieservice in der öffentlichen Wahrnehmung und dokumentiert die Bedeutung der wachsenden Branche für die deutsche Wirtschaft.

Dr.-Ing. Reinhard Maaß
Geschäftsführer WVIS e.V.

Der seit 2010 jährlich erscheinende WVIS-Branchenmonitor gibt Aufschluss über die Stimmungslage der Branche. Wachstumsprognosen, Umsatz- und Auftragsentwicklung, Dienstleistungsportfolio, Kundenanforderungen, Mitarbeiterentwicklung, Altersstruktur und Qualifizierung sowie der Bedarf an Aus- und Weiterbildungsangeboten werden repräsentativ bei allen Unternehmen abgefragt und ausgewertet, die im Industrieservice aktiv sind. Der Branchenmonitor des WVIS vermittelt so ein klares Bild vom wirtschaftlichen Umfeld in Deutschland und Europa, zeigt Märkte und Trends auf und macht die aktuelle Personalentwicklung im Industrieservice transparent. Beteiligt sind Unternehmen aller Größenordnungen.

Die Umfrage 2012 präsentierte die Anbieter von Industrieservice optimistisch. Für die kommenden Jahre ging man allein in Deutschland von steigenden Auftragseingängen um sechs bis acht Prozent aus. International hielten die Unternehmen gar zweistellige Wachstumsraten für möglich. Beim Umsatzzuwachs erwarten sie in Deutschland mindestens fünf Prozent. Damit würden sie doppelt so stark zulegen wie der deutsche Markt. Im internationalen Geschäft wiederum

rechnen sie mit einem Wachstum analog zum Weltmarkt. Große Potenziale sehen sie dabei nach wie vor in Europa, langfristig aber auch in Nordamerika, China und Indien.

Auf Instandhaltung, sprich: Wartung, Instandsetzung und Inspektion, entfällt laut WVIS-Branchenmonitor 2012 mit 45 Prozent nach wie vor der Löwenanteil der nachgefragten Dienstleistungen. Mit einigem Abstand folgen auf den Plätzen Technische Reinigung/Isolierung/Gerüstbau sowie Montage/Installation.

„Unser Branchenmonitor ist deutliches Indiz dafür, dass Outsourcing längst mehr als nur ein Wort ist“, zeigt sich Maaß zufrieden.

„Immer mehr Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen erkennen an, dass die Spezialisten des Industrieservice das vielfältige Aufgabenspektrum qualitativ hochwertiger und kostengünstiger bewältigen können.“

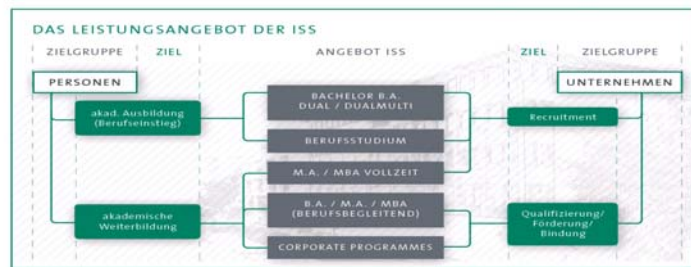
Wie sich die Branche seitdem entwickelt hat, wird der neue Branchenmonitor 2013 zeigen. An der Umfrage können alle im Industrieservice tätigen Unternehmen bis zum 19. April 2013 teilnehmen. Der Fragebogen kann auf der Homepage des WVIS unter www.wvis.eu als FAX-Antwortformular heruntergeladen werden.

Die ISS – ein Partner und Mitglied des WVIS stellt sich vor

Kunden- und Service Management, Recruiting und Bonding – Themen, die Unternehmen heute beschäftigen, sind das Steckbrief der ISS International Business School of Service Management. Wie gewinnen Unternehmen neue Mitarbeiter, wie halten Sie sie, wie qualifizieren Sie sie?

Die ISS ist Kompetenzpartner der WVIS-Mitglieder rund um Fragen zu Weiter- und Fortbildung zum Thema Services. Mitarbeiter qualifizieren sich an der ISS in Offenen, Programmen, Mitarbeiter-Programmen und Corporate Programmes weiter – und somit das Unternehmen.

Eine lange Tradition im industriellen Service (IS) – die ISS arbeitet und berät seit vielen Jahren in der Instandhaltung und IS – bündelt Fachwissen und Know-How in der Business School und der ISS ServiceAcademy. So kooperiert sie neben dem WVIS auch mit anderen Verbänden und z.B. mit dem Fraunhofer Institut für Instandhaltung, zeigt Präsenz auf der MAINTAIN und zählt zu seinen Top-Executive-Partnern Gerald Pilotto, Geschäftsführer von Bilfinger Industrial Services GmbH. Ein beispielhaftes Corporate Programme findet aktuell mit GEA statt, lesen Sie hier einen Bericht dazu in der „Instandhaltung“ Februar 2013. Mitgliedsfirmen des WVIS tragen mit ihren Dienstleistungen wesentlich zur Effizienz, Produktivität und Verfügbarkeit von Industrieanlagen bei. Für den Industrieservice sind neben der technisch-fachlichen Qualifizierung vor allem auch



die übergreifenden, servicespezifischen Kompetenzen von besonderer Relevanz. Service Management, Service Innovationen oder Service- und Kundenorientierung stellen nur einen Teil der Bereiche dar, in denen Unternehmen sich weiterentwickeln.

Die **ISS ServiceAcademy** steht für offene und firmenspezifische Seminare, Zertifikatslehrgänge und internationale Trainingsprojekte mit dem Fokus auf professionelles Kundenmanagement, Unternehmensentwicklung und Prozessoptimierung. Die Angebote zeichnen sich durch eine hohe Umsetzungsrelevanz mit praxisnahen Übungsblöcken aus und unterstützen Unternehmen - durch die Befähigung ihrer Mitarbeiter - im Errei-

chen von Service Excellence.

Die **ISS Hamburg** ist eine staatlich anerkannte private Hochschule. Alle B.A.-, M.A.- und MBA-Studiengänge sind von der FIBAA gemäß der Qualitätsanforderungen des deutschen Akkreditierungsrates offiziell akkreditiert. Die modularen Studienprogramme der ISS sind an die aktuellen Ansprüche von Berufstätigen angepasst und lassen sich flexibel in deren individuelle Terminplanung integrieren. Neben dem kompakten Studienverlauf und der individuellen Betreuung aller Studierenden charakterisieren kleine Lerngruppen, die Vielzahl an Praxisprojekten sowie der stetige Wissenstransfer aus aktuellen Forschungsprojekten die ISS Hamburg.

Das **Institute of Service Management (ISM)** bildet die dritte Säule als Leistungsbereich für Forschungs- und Beratungsprojekte.

Die ISS fokussiert mit Ihren Leistungen die Entwicklung und Umsetzung von betriebswirtschaftlichen Methoden, Verfahren und Verhaltensweisen, um die internationale Entwicklung von Unternehmen mit Dienstleistungen und einem professionellen Service Management zu unterstützen.

Offene Seminare und Lehrgänge

Schulung einzelner Mitarbeiter für aktuelle Aufgaben, branchenübergreifender Austausch zwischen Teilnehmern, auch als Zertifikatslehrgang

Hochschulseminare

Einzelne Module in der akademischen Weiterbildung, Möglichkeit Credit Points (ECTS) für ein Hochschulstudium zu erwerben

Firmeninterne Seminare und Workshops

Inhouse-Schulungen mit Service-Inhalten angepasst an die individuellen Bedürfnisse und Erfolgsfaktoren des Unternehmens

Coaching

Förderung einzelner Teilnehmer durch speziell auf deren Kenntnisse und Bedürfnisse zugeschnittene Inhalte und Lösungen

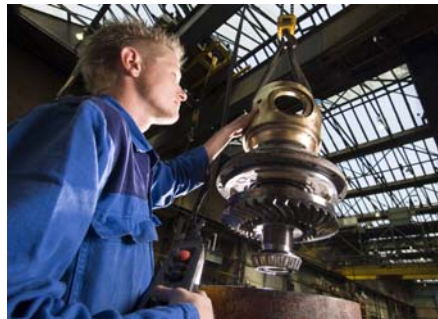
WVIS-Arbeitskreis Recht

Das erste Leuchtturmprojekt des neu gegründeten Arbeitskreises Recht im WVIS startete mit einem ausführlichen Erfahrungsaustausch der Teilnehmer zum Claim Management in den Unternehmen.

Das Fazit nach zwei Sitzungen lautete dann, dass die Unternehmen durch ein verbessertes Claim Management ihren Geschäftserfolg steigern können. Allerdings gibt es für ein effizientes Claim Management bisher keine Richtlinien. Der Arbeitskreis wird daher eine WVIS-Arbeitshilfe erarbeiten, die den WVIS-Mitgliedsunternehmen hier künftig als Arbeitshilfe dienen kann. Maßgebliche Zielgruppe werden Projektleiter bzw. Bauleiter der operative Unternehmenseinheiten sein.

Ein weiteres WVIS-Merkblatt mit dem Titel "Abgrenzung Arbeitnehmerüberlassung / Werkvertrag" will der Arbeitskreis ebenfalls erstellen.

Unter der Leitung von Verbandsreferent Hendrik Franke leistet der Arbeitskreis so bereits nach wenigen Treffen einen maßgeblichen effizienten Beitrag zur nachhaltigen Gestaltung der operativen Tätigkeit in den Mitgliedsunternehmen. In der Februarsitzung des AK Recht wurde zudem RA Steffen Teller, InfraServ GmbH & Co. Knapsack KG, zum Sprecher des Arbeitskreises gewählt.



Bildquelle: More4Core

Preisträger Maintainer 2013

Der MAINTAINER-Award wird in den drei Kategorien Industrieunternehmen, Dienstleistung und Innovation jährlich vergeben. Preisträger sind Heidelberger Druckmaschinen, die Lanxess-Tochter Aliseca sowie viasecure, Die Projekte werden im Rahmen der MainDays am 19. und 20. März 2013 in Berlin vorgestellt.

Wissensmanagement in Technik und Instandhaltung

Wissen effizient zu nutzen entwickelt sich für Unternehmen immer mehr zum Erfolgsfaktor. Die Tagung „Wissensmanagement in Technik und Instandhaltung“ vom 10. – 11. April 2013 in Düsseldorf greift die Herausforderung auf, Wissen und Erfahrung von Mitarbeitern auf gemeinsame Ziele auszurichten und kontinuierliche Verbesserungsprozesse in der Firmenkultur zu verankern. Unternehmen können dadurch der demographischen Entwicklung und dem damit einhergehenden Fachkräftemangel bege-

MAINTENANCE in Stuttgart

Am 24. und 25.04.13 findet im ICS Kongress in Stuttgart die MAINTENANCE 2013 statt. Die Messe bietet einen ganzheitlichen Überblick zum Thema Instandhaltung. Als Besucher können an den kostenlosen Vorträgen und Seminaren zu aktuellen Themen der Branche teilnehmen. Der WVIS wird am 25.04. im Rahmen des Learnshops über „Das Gütezeichen Industrieanlagenservice“ informieren.

nen und ihre Wettbewerbsposition behaupten. Die Themen reichen von den fünf Nutzendimensionen des Wissensmanagements über prozessintegriertes Lernen und die Weitergabe von Erfahrungswissen bis zum wertschätzenden Umgang mit den Mitarbeitern und einer offenen Kommunikationskultur. Der Veranstalter T.A. Cook bietet zwei parallele Intensivworkshops zu ‚Wissenssicherung mit Storytelling‘ und ‚Lean Management in Technik und Instandhaltung‘. Weitere Informationen finden Sie unter www.tacook.de/WM2013.

WVIS ist Partner der Instandhaltungstage'13

Auch in diesem Jahr ist der WVIS am Kongressstag in Klagenfurt beteiligt. Alle Mitglieder sind zum Erfahrungsaustausch eingeladen. Bei Anmeldung per E-Mail unter gabriela.ziri@instandhaltungstage.at ist die Teilnahme am 18. April 2013 kostenlos.

MORE4CORE –



**MRO for
CCompetitive
REgions**

WVIS wird künftig bei dem neuen Projekt MORE4CORE mit Partnern aus vier europäischen Staaten zusammenarbeiten. MORE4CORE ist eine internationale Initiative zur Förderung und Vernetzung von Innovationen im Bereich Maintenance, Repair and Overhaul (MRO)

Ziel der Initiative ist es, Innovationen voranzutreiben, Aus- und Weiterbildung zu gestalten sowie die Wahrnehmung der Branche Instandhaltung in Europa zu verbessern. Das Projekt wird die Industrie, Industrieservice-dienstleister, Bildungseinrichtungen und Politik vernetzen und soll auf diese Weise die europäische Zusammenarbeit in der Branche stärken.

Direkt zum Beginn des Jahres startete die Zusammenarbeit im neuen MORE4CORE-Projekt mit den Aufgaben Dienstleistungsmärkte zu verbinden, Mobilität für Instandhaltungsfachkräfte zu schaffen sowie den Austausch von Innovationen in MRO zu verbessern. Auf diese Weise wird der Industriestandort Nordwesteuropa gesichert und seine Wettbewerbsfähigkeit weiter verbessert. Entsprechend wurde die Priorität für das Projekt durch die EU als besonders förderungswürdig bewertet. MORE4CORE wird deshalb über das Interreg IVB North West Europe Programm unterstützt.

Termine und Veranstaltungen

Datum	Veranstaltungen / Seminare / Kongresse	Weitere Informationen
19.03.13-20.03.13	MainDays 2013, Berlin	www.tacook.com
12.03.13	Arbeitskreis Marketing, Stuttgart	WVIS
21.03.13	Arbeitskreis Technik/Qualität, Düsseldorf	WVIS
10.04.13-11.04.13	Wissensmanagement in Technik und Instandhaltung	www.tacook.de/WM2013
16.04.13-18.04.13	Instandhaltungstage 2013, Klagenfurt/Österreich	www.instandhaltungstage.at
24.04.13-25.04.13	Maintenance 2013, Stuttgart	www.easyfairs.com/maintenance
08.05.13	Arbeitskreis Personal, Düsseldorf	WVIS
03.07.13-04.07.13	WVIS-Mitgliederversammlung, Köln	WVIS
Herbst 2013	WVIS-Fachtagung mit Networking Event, Düsseldorf	WVIS

www.wvis.eu



Wirtschaftsverband
für Industrieservice e.V.

Sternstraße 36
40479 Düsseldorf
Fon +49 (0) 211/16 97 05 04
Fax +49 (0) 211/49 87 0-36

info@wvis.eu
www.wvis.eu

Vorstand

Martin Hennerici, Voith Industrial Services Holding GmbH & Co. KG
Hans-Dieter Behrens, Buchen UmweltService GmbH
Dr. Joachim Kreysing, Bilfinger Industrial Technologies GmbH
Dr. Lothar Meier, InfraServ GmbH & Co. Hoechst KG
Gerald Pilotto, Bilfinger Industrial Services GmbH

Geschäftsführer

Dr.-Ing. Reinhard Maaß
Vereinsregister-Nr.
Düsseldorf VR 10070

Bankverbindung

Commerzbank AG
Konto: 20 91 83 500
BLZ 300 800 00