

Projektpartner

Im Projekt VISITS arbeiten zwei wissenschaftliche Einrichtungen der Technischen Universität Dortmund gemeinsam mit drei Unternehmenspartnern, einem Entwicklungspartner sowie sechs Transferpartnern zusammen:

Entwicklungspartner

Augmensys Deutschland GmbH

Gerhard Pluppins
Loher Straße 1
58331 Schwelm

Anwendungspartner

Aberle GmbH

Markus Jäger
Bergheimer Straße 4
88677 Markdorf

Anlagentechnik WUTTKE GmbH

Bernd Weber
Gahlensche Straße 91
44809 Bochum

IFÜREL EMSR-Technik GmbH & Co. KG

Henrich Kleybold / Jörg-Michael Krichel
Bahnhofstraße 126
44629 Herne

Transferpartner

- ▶ VDI-Gesellschaft Produktion und Logistik
- ▶ Forum Vision Instandhaltung e.V.
- ▶ Wirtschaftsverband für Industrieservices e.V.
- ▶ Digital in NRW – Das Kompetenzzentrum für den Mittelstand
- ▶ EffizienzCluster Management GmbH
- ▶ IG Metall

Kontakt der TU Dortmund

Lehrstuhl für Unternehmenslogistik (LFO)

Dipl.-Päd. Sandra Kaczmarek (Projektkoordination)

Tel.: (0231) 755 6171
kaczmarek@lfo.tu-dortmund.de

Fakultät Maschinenbau
Leonhard-Euler-Straße 5
44227 Dortmund
Campus Nord

Sozialforschungsstelle Dortmund (sfs)

Dr. Jörg Abel

Tel.: (0231) 755 90284
joerg.abel@tu-dortmund.de

Fakultät Sozialwissenschaften
Evinger Platz 17
44339 Dortmund

Besuchen Sie uns auch auf unserer Webseite:



<https://visits.lfo.tu-dortmund.de/>

Das Verbundprojekt wird im Rahmen des Programms „Zukunft der Arbeit“ vom Bundesministerium für Bildung und Forschung und dem Europäischen Sozialfonds gefördert und durch den Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut (Förderkennzeichen 02L18A190).

GEFÖRDERT VOM



Zusammen.
Zukunft.
Gestalten.

Vernetzung und Interaktionsarbeit in Smarten Technischen Services



Foto: @guruXOX - stock.adobe.com

Digitalisierung verändert Interaktionsarbeit

Die Grundannahme des Projektvorhabens ist, dass sich der Markt für Technische Services (Instandhaltung) zwischen Herstellern, Anwendern und Dienstleistern durch Digitalisierung und neue Geschäftsmodelle massiv wandelt. Das betrifft nicht nur die Unternehmensebene, sondern auch die operative Ebene.

Interaktionen zwischen den Beteiligten sind voraussetzungsvoll: Die Kunden der Servicedienstleister müssen an dem Instandhaltungsprozess mitwirken, das Ergebnis des Prozesses ist im Vorfeld nicht exakt bestimmbar, zudem sind die unterschiedlichen Interessen von Kunden und Dienstleistern auszugleichen. Servicetechniker*innen müssen mit allen Beteiligten intensiv interagieren, um eine optimale Dienstleistung zu erzielen.

Dementsprechend müssen die Servicetechniker*innen nicht nur fachlich gute Arbeit leisten, sondern auch die vielfältigen Herausforderungen beim Kunden bewältigen. Vor diesem Hintergrund werden in VISITS zwei zentrale Fragen beantwortet:



Wie können technische Hilfsmittel bei der Interaktionsarbeit in Technischen Services unterstützen?



Welche Gestaltungsregeln ermöglichen Gute Interaktionsarbeit?

Welche Ziele verfolgt VISITS?

Das Forschungsprojekt verfolgt drei grundlegende Zielsetzungen:



Projektergebnis

Im Forschungsprojekt „VISITS“ wird ein adaptives Vorgehensmodell zur Gestaltung Guter Interaktionsarbeit entwickelt. Das Modell soll Maschinen- und Anlagenbauer bei der digitalen Transformation unterstützen und die Schnittstellen zu den Technischen-Service-Dienstleistern und Anwenderunternehmen mitberücksichtigen. Methodisch wird dabei auf das Konzept des sozio-technischen Systems mit seinen Dimensionen Mensch, Technik und Organisation (M-T-O) zurückgegriffen.

Die Nutzung des Modells wird durch eine webbasierte Lösung realisiert. Dazu werden multimediale und interaktive Lerninhalte aufbereitet, um unternehmensspezifische, handlungsorientierte Lernsituationen zur Verfügung zu stellen. Das Modell wird über die Projektlaufzeit verstetigt und verbreitet.

