



# UdZ

# 2/2009

## Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

**/ Dienstleistungsmanagement**



[www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de)

# Inhaltsverzeichnis

## Schwerpunkt: Dienstleistungsmanagement



### Projekte und Berichte

Dienstleistungsmanagement am FIR – Mit Dienstleistungen Erfolg sichern .....	4	ShipExcellence: Benchmarking und Betriebsvergleich in der Partikulierschifffahrt Durch Benchmarking zum Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit deutscher Partikulierschiffahrtsunternehmen .....	44	Erfolgreich mit Kundenlösungen in neuen Märkten Ergebnisse der Dienstleistungsstudie "Fakten und Trends im Service – Ausgabe 2008" ...	74
"Service is King!" – Mit professionellem Dienstleistungsmanagement aus der Krise Unsere Beratungsangebot für Ihr Unternehmen .....	6	HyProDesign: Zukunftskonzepte für Maschinen- und Anlagenbauer Gestaltung und Management komplexer Leistungssysteme .....	48	Herausforderung des industriellen Dienstleistungsmanagements von morgen meistern Mit dem "Chief-Service-Manager" in sechs Tagen zum anerkannten Hochschulzertifikat .....	78
Frischer Wind im Service und After-Sales der Windkraftindustrie Industry-Roundtable "Service for Renewable Energies" (Senergy) gegründet .....	10	StreetScooter Mit neuen Dienstleistungs- und Geschäftsmodellen für Elektroautos in die Zukunft .....	52	Automotive Conference 2009 ein voller Erfolg Experten veranschaulichten Wege aus der Krise .....	79
eCI@ass Das FIR engagiert sich bei eCI@ss im Bereich Logistik und Instandhaltung .....	12	NeuProPlus: Intelligente Schieneninfrastruktur durch innovative Produktionssteuerungssysteme Neue Wege für die Erschließung von Wirtschaftlichkeitspotenzialen bei der Durchführung von Eisenbahninfrastrukturprojekten .....	54	Heimkehr aus dem Morgenland FIR-Team "Crazymove" beendet die Allgäu-Orient-Rallye .....	80
MSCO: Maintenance-Supply-Chain-Optimisation Integriertes Auftragsmanagement für die Ersatzteillogistik mittels IT-Plattform .....	13	Forschungskooperationen Innovationen fördern, Wettbewerbsfähigkeit sichern .....	59	 FIR Solution Group Kompetenznetzwerk aus Forschung und Praxis .....	63
Wertorientierte Instandhaltung mit TPM Mithilfe des Total-Productive-Managements (TPM) können Sie Ihre betriebliche Instandhaltung wertorientiert gestalten .....	15	Prozess zur kundennutzenorientierten Preisfindung für industrielle Dienstleistungen Ein Bericht aus dem Experten-Arbeitskreis Service-Pricing am FIR .....	60	 <b>Studien, Standards und Publikationen</b>	
StarLog: Lager- und Transportlogistik Standardisierte Leistungsdefinition und -bewertung in der Angebotsphase .....	19	 <b>Leistungen für die Industrie: Assess und Assist</b>		Literatur aus dem FIR .....	81
INESS: Pushing the standardisation of interlocking systems throughout Europe INtegrated European Signalling System .....	22	Weltklasse in Produktion und Instandhaltung Ergebnisse der weltweiten Studie in der kontinuierlichen Prozessindustrie von Mc Kinsey, FIR und WZL .....	67	Impressum .....	83
r2b – robot to business: Intelligente Landwirtschaft durch konfigurierte Leistungssysteme .....	23	 <b>Qualifikation und Weiterbildung, Veranstaltungen</b>		Veranstaltungskalender .....	84
Ein Ass im Ärmel: Effizientes Handling von Remote-Service-basierten Leistungssystem im Werkzeugbau .....	29	Der neue FMEA-Analyser Assist-Tool des FIR zur Einführung von Reliability-Centered-Maintenance (RCM) .....	72		
25 Jahre IT-Einsatz in der Instandhaltungsplanung und -steuerung .....	33	12. Aachener Dienstleistungsforum am 02. und 03. September 2009 Mit Dienstleistungen die Weichen neu stellen – stabilisieren und Erfolg sichern .....	73		
Professionalisierung der Dienstleistungsnormung Entwicklung eines Konzepts zur organisatorischen Implementierung einer Koordinierungsstelle im DIN .....	36				
Standard:IS – Durch Standardisierung die Exportfähigkeit unternehmensbezogener Dienstleistungen steigern Entwicklung eines Wartungskalkulationsprogramms ermöglicht Standardisierung der Dienstleistungserbringung und Optimierung des internationalen Servicegeschäfts .....	41				



## 12. Aachener Dienstleistungsforum am 02. und 03. September 2009

### Mit Dienstleistungen die Weichen neu stellen – stabilisieren und Erfolg sichern

Vom 02. bis 03. September 2009 veranstaltet das Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) e. V. an der RWTH Aachen in Kooperation mit dem Kundendienst-Verband Deutschland (KVD), dem Fraunhofer-Institut für Produktionstechnologie (IPT) und dem Werkzeugmaschinenlabor (WZL) der RWTH Aachen das 12. Aachener Dienstleistungsforum als Kombination aus Fachtagung, Fachmesse und Workshop. Unter dem Motto „Mit Dienstleistungen die Weichen neu stellen – stabilisieren und Erfolg sichern“ treffen sich hier Dienstleistungsexperten aller Branchen, um ihre Lösungen für Erfolge auch in wirtschaftlich herausfordernden Zeiten zu präsentieren und zu diskutieren.

#### Dienstleistungen als Umsatz- und Gewinn-träger in der produzierenden Industrie

Mit einem einzigartigen und schwer imitierbaren Angebot aus aufeinander abgestimmten Leistungen sind Unternehmen in der Lage, sich entscheidend vom Wettbewerb zu differenzieren und wesentliche Gewinnbeiträge zu erwirtschaften. In wirtschaftlich schwierigen Zeiten mit stark rückläufigen Auftrageingängen im Produktgeschäft können Dienstleistungen zusätzlichen Nutzen für den Kunden generieren und das eigene Geschäft stabilisieren: Dienstleistungen können Konjunkturschwankungen ausgleichen, neue Geschäftsfelder erschließen und so den Erfolg sichern.

#### Wettbewerbsvorteile und Lösungsansätze mithilfe von Dienstleistungen

Renommierte Referenten ausführenden Unternehmen berichten im Rahmen des Dienstleistungsforums über den Einsatz von Dienstleistungen zur Erreichung von Wettbewerbsvorteilen und präsentieren ihre Lösungsansätze zu folgenden Fragestellungen: Wie verteidigen Unternehmen den eigenen Markt mit Hilfe von Dienstleistungen gegenüber Wettbewerbern? Welche Dienstleistungen sind in wirtschaftlich schwierigen Zeiten von besonderer Bedeutung? Wie tragen Dienstleistungen dazu bei, kurzfristig die Liquidität und langfristig die Profitabilität eines Unternehmens zu sichern?

#### Fachmesse SERVICE LIVE und Workshop

Mit einem innovativen Messekonzept schlägt unsere Fachmesse SERVICE LIVE in diesem Jahr neue Wege ein. Erfolgreiche Unternehmen und Institute aus den Bereichen Mobile Technologien, Wissensdatenbanken, CRM, Dispositionssysteme, ERP, IT-Lösungen, Logistik sowie weiterer Branchen sind hier vertreten und gewähren einen tiefen Einblick in die aktuelle Servicelandschaft. Die Aussteller unserer Fachmesse und der interaktive Workshop bieten den Teilnehmern die Möglichkeit, auf individuelle Fragestellungen einzugehen.

#### Transferveranstaltung und Austauschplattform

Als Transferveranstaltung zwischen Unternehmenspraxis und Forschung wenden wir uns im Rahmen des 12. Dienstleistungsforums an Führungskräfte und Experten, die sich mit der Gestaltung und dem Management von Dienstleistungen in der produzierenden Industrie beschäftigen. Das Aachener Dienstleistungsforum hat sich deutschlandweit zu einer der bedeutendsten Veranstaltungen im Bereich der industriellen Dienstleistungen und zu einer idealen Austauschplattform für Unternehmen jeder Größe entwickelt. Informationen zu der Veranstaltung und dem Veranstaltungsort sowie Anmeldeformulare für Besucher, Aussteller und Sponsoren finden Interessenten online unter [www.dienstleistungsforum.de](http://www.dienstleistungsforum.de).

Wir freuen uns auf Ihren Besuch. ■



12. AACHENER  
DIENSTLEISTUNGS  
FORUM  
02. – 03.09.2009



Dipl.-Kfm. Peter Thomassen  
Fachgruppe Service Engineering  
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement  
Tel.: +49 241 47705-204  
E-Mail: [Peter.Thomassen@fir.rwth-aachen.de](mailto:Peter.Thomassen@fir.rwth-aachen.de)

Thomas Hirsch M.A.  
Business Development Group  
Community Management  
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement  
Tel.: +49 241 47705-223  
E-Mail.: [Thomas.Hirsch@fir.rwth-aachen.de](mailto:Thomas.Hirsch@fir.rwth-aachen.de)

# Impressum

## UdZ – Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung, 10. Jg., Heft 2/2009, ISSN 1439-2585

„UdZ – Unternehmen der Zukunft“ informiert mit Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen vierteljährlich über die wissenschaftlichen Aktivitäten des FIR

## Herausgeber

Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. an der RWTH Aachen, Pontdriesch 14/16, D-52062 Aachen  
Tel.: +49 241 47705-0, Fax: +49 241 47705-199

E-Mail: [info@fir.rwth-aachen.de](mailto:info@fir.rwth-aachen.de)

Web: [www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de)

Bankverbindung: Sparkasse Aachen

BLZ 390 500 00, Konto-Nr. 000 300 1500

## Direktor

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Günther Schuh

## Geschäftsführer

Dr.-Ing. Volker Stich

## Bereichsleiter

Dipl.-Wi.-Ing. Tobias Brosze

(Produktionsmanagement)

Astrid Giernalczyk M.A., M. Sc.

(Kommunikationsmanagement)

Dr.-Ing. Gerhard Gudergan

(Dienstleistungsmanagement)

Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing

(Informationsmanagement)

## Redaktion

Simone Suchan M.A., FIR, Tel.: +49 241 47705-156

## Design, Bildbearbeitung, Satz und Layout

Julia Quack, Studentische Mitarbeiterin

## Verantwortlich

Astrid Giernalczyk M.A., M. Sc.

Bereichsleiterin Kommunikationsmanagement

Tel.: +49 241 47705-513

E-Mail: [Astrid.Giernalczyk@fir.rwth-aachen.de](mailto:Astrid.Giernalczyk@fir.rwth-aachen.de)

## Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben, FIR-Archiv

## Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 6 vom 01.01.2008

## Druck

Kuper-Druck GmbH, Eduard-Mörke-Straße 36,

D-52249 Eschweiler

## Copyright

Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

## Weitere Literatur im Web

[www.fir.rwth-aachen.de/service](http://www.fir.rwth-aachen.de/service)