

UdZ 3/2012

Unternehmen der Zukunft

Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt

Dienstleistungsmanagement

ISSN 1439-2585



fir  an der
RWTHAACHEN
Forschung nutzen. Mehrwert schaffen.



Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung, 13. Jg., Heft 3/2012, ISSN 1439-2585
„UdZ – Unternehmen der Zukunft“ informiert mit Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen drei Mal im Jahr über die wissenschaftlichen Aktivitäten des FIR.

Herausgeber

FIR e. V. an der RWTH Aachen
Pontdriesch 14/16
52062 Aachen
Tel.: +49 241 47705-0
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: info@fir.rwth-aachen.de
Internet: www.fir.rwth-aachen.de

Direktor

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

Geschäftsführer

Prof. Dr.-Ing. Volker Stich

Leiter Geschäftsbereich Forschung

Dr.-Ing. Gerhard Gudergan

Leiter Geschäftsbereich Industrie

Dr.-Ing. Carsten Schmidt

Bereichsleiter

Dienstleistungsmanagement:
Dr.-Ing. Gerhard Gudergan
(inhaltlich verantwortlich für dieses Heft)

Produktionsmanagement:
Dipl.-Wirt.-Ing. Niklas Hering

Informationsmanagement:
Dipl.-Wi.-Ing. Matthias Deindl

Redaktionelle Mitarbeit

Julia Quack van Wersch, M. A.

Korrektorat/Lektorat

Simone Suchan M.A.

Layout, Satz und Bildbearbeitung

Julia Quack van Wersch, M. A.

Druck

Kuper-Druck GmbH

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.

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben: © FIR e. V. an der RWTH Aachen

Titelbilder

© Fotolia

Weitere Literatur des FIR

www.fir.rwth-aachen.de/ueber-uns/publikationen/udz



Einfach diesen QR-Code
mit Ihrem Smartphone
einscannen und
diese UdZ online lesen!

Editorial

Liebe Leser,

das Campus-Cluster Logistik und damit auch das Service-Science-Innovation-Lab (SSIL) nehmen immer deutlichere Konturen an. Während das neue Clustergebäude sich noch im Bau befindet, können wir im vor einem Jahr in Betrieb genommenen SSIL auf eine erste Serie von Aktivitäten zurückblicken, die gemäß dem Grundgedanken des RWTH Aachen Campus neue Formen der Zusammenarbeit zwischen den Instituten der RWTH und Unternehmen ermöglichen und quasi jetzt schon synonym für eine konsequente Umsetzung dieses Grundgedankens stehen. Das Service-Science-Innovation-Lab ist nur eines von drei neuen Laboren des FIR. Mit dem Smart-Objects-Innovation-Lab und dem ERP-Innovation-Lab bildet es das Enterprise-Integration-Center Aachen (EICe). Durch das Zusammenspiel dieser drei Labore wird es erstmals möglich, selbst komplexe Zusammenhänge im Zusammenspiel von Technologien, Verfahren der Planung und Steuerung sowie Dienstleistungen in der Wertschöpfung transparent und nachvollziehbar zu machen.

Aber auch den Service-Innovation-Award 2013 gilt es zu erwähnen: Zum dritten Mal wird im Zuge dessen der „Innovationspreis Dienstleistungen“ vergeben. Nachdem zuerst die Philips

GmbH und im Folgejahr die *Lufthansa Logistik Services GmbH* zusammen mit der *RWTH Aachen*, der *Maastricht University* und der *Fachhochschule Köln* den Wettbewerb ausrief, stellt in diesem Jahr die *Siemens AG* die zu lösende Aufgabe. Wie bei den beiden vorherigen Awards müssen sich wieder rund sechzig studentische Bewerber einer praxisbezogenen Herausforderung stellen. Die besten Teams werden ihre Ergebnisse auf dem kommenden 16. Aachener Dienstleistungsforum im März 2013 vorstellen (siehe S. 78); die Jury wird die Preisträger küren und die Preise überreichen. Unterstützt wird der Wettbewerb wie in jedem Jahr maßgeblich durch die *Walter-Eversheim-Stiftung* (siehe S. 79). Wir freuen uns wieder auf zahlreiche studentische Bewerber und auf spannende Ideen des Forschungs- und Entwicklungsnachwuchses.

So hoffen wir, auch für diese UdZ-Ausgabe wieder Ihr Interesse geweckt zu haben und würden uns freuen, mit unseren Inhalten Impulse für Neuerungen anstoßen zu können.

Wir wünschen Ihnen Freude an der Lektüre und stehen Ihnen für Rückfragen gerne zur Verfügung!

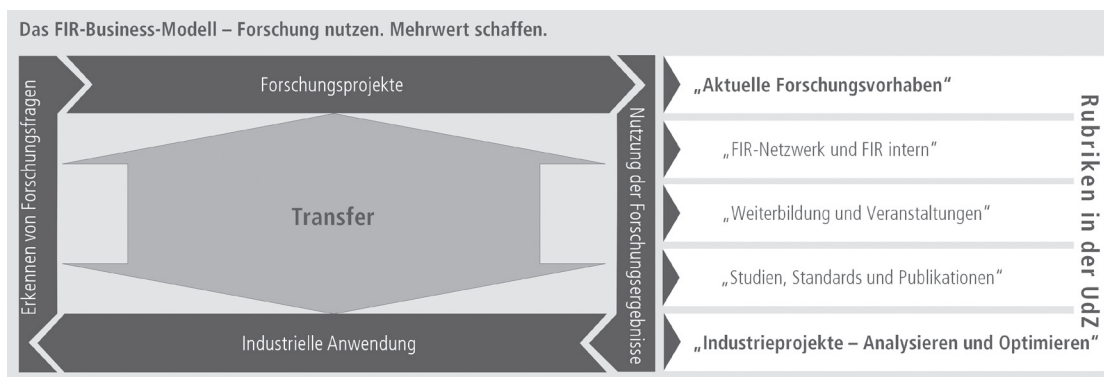


Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Günther Schuh
Direktor des FIR e. V. an der RWTH Aachen



Prof. Dr.-Ing. Volker Stich
Geschäftsführer des FIR e. V. an der RWTH Aachen

Ihr Wegweiser durch die UdZ



Das FIR-Business-Modell spiegelt den für unser Haus typischen Kreislauf aus Leistungen der Forschung und Erfolgen aus der Praxis wider. In Forschungsprojekten werden Problemstellungen bearbeitet und gelöst, die im Rahmen der industriellen Auftragsforschung als wiederkehrende, strukturbasierte Probleme identifiziert wurden. Die erarbeiteten Forschungsergebnisse kommen anschließend wieder unseren Kunden zugute. Das in diesem Wechselspiel generierte Wissen wird der Öffentlichkeit in Form von Veranstaltungen, Weiterbildungsangeboten, praktischen Hilfsmitteln und Standards zur Verfügung gestellt. Diese Struktur spiegelt sich auch in den Rubriken der UdZ wider.

Inhaltsverzeichnis

- | | |
|---|---|
| <p>6 Dienstleistungsmanagement am <i>FIR</i>
Leistungssysteme entwickeln, erbringen und vermarkten</p> <p>FIR-Forschungsprojekte</p> <p>8 iNec: Herausforderungen des demografischen Wandels mittels Experten-Communitys managen
Einsatz von Social Media zur Sicherung von Innovationspotenzialen im Unternehmen</p> <p>10 Tech4P: Strategien für die Technikintegration bei personenbezogenen Dienstleistungen
Identifikation zukünftiger Innovations- und Handlungsbedarfe</p> <p>13 EUMONIS: Prozessoptimierung bei der Erzeugung erneuerbarer Energien
Durch einen integrativen Ansatz sind erstmals sämtliche Dienstleister regenerativer Energieerzeugung über eine Plattform vernetzt</p> <p>15 MIND: Methoden-Navigator zur Effizienzsteigerung industrieller Dienstleistungen
Entwicklung eines Instrumentariums für den zielorientierten Einsatz spezifischer Methoden und Tools zur effizienten Erbringung von industriellen Dienstleistungen</p> <p>17 Smart Watts: Im Internet der Energie Geschäftsmodellentwicklung für die Smart Architecture</p> <p>19 SiZu: Integration von Echtzeitsimulation und Zustandsüberwachung zur Bauteilzustandsprognose und Fehleranalyse in der Instandhaltung
Prototyp zur Prognose von Instandhaltungsaufwänden erfolgreich umgesetzt</p> <p>22 DIB: Dienstleistungen im industriellen Bauprozess
Durch Bauprozessmanagement das Zusammenspiel der Akteure verbessern</p> <p>24 Chain in Change: Wandlungsfähige Logistik im dynamischen Unternehmensumfeld
Situationsgerechte Anwendung konkurrierender Supply-Chain-Management-Konzepte zur Gestaltung der Kunden-Lieferanten-Schnittstelle</p> <p>26 ServMo: Service-Modularisierung
Entwicklung einer Methodik zur multikriteriellen Analyse und Modularisierung industrieller Dienstleistungen</p> | <p>28 ServTrade: Mehr Transparenz für den Handel mit Dienstleistungen
Ein Leitfaden zur vertragsorientierten Beschreibung von industriellen Dienstleistungen</p> <p>30 InfoHand: Informationsmanagement im Sanitärhandwerk für den Aufbau optimierter Geschäftsprozesse
Vereinfachte, vorhabenbezogene Suche nach Regelwerken und relevanten Informationen für die Prozesse eines Handwerksbetriebs</p> <p>33 OSE: „Overall Service Efficiency“
Die Servicemanagementbefragung 2011 liefert wichtige Erkenntnisse über Herausforderungen von Service-Anbietern</p> <p>36 SustainValue: Development of a life cycle costing tool for sustainable solutions</p> <p>39 <i>FIR</i> demonstrates competency in Life Cycle Costing</p> <p>Campus-Cluster Logistik</p> <p>41 Neue Formen der Zusammenarbeit zwischen Forschung und Industrie</p> <p>44 Tagebuch des Campus-Clusters Logistik
Was bisher geschah...</p> <p>45 Neue Partner im Campus-Cluster Logistik stellen sich vor</p> <p>50 Neue Dienstleistungen durch Enterprise-Integration
Integration von Dienstleistungen, Technologien sowie neuen Planungs- und Steuerungsverfahren nutzen</p> <p>Industrieprojekte – Analysieren und optimieren</p> <p>55 Praxistaugliches Instandhaltungsmanagement von heute und morgen
<i>FIR</i>-Competence-Center Instandhaltung (CC-IH)</p> <p>58 Mit neuer Struktur die Anlagentechnik der Zukunft gestalten
Competence-Center Instandhaltung (CC-IH) begleitet die Reorganisation der Anlagentechnik eines führenden Herstellers von geschweißten Edelstahlrohren</p> <p>59 Auswahl und Einführung von Software bei der luxemburgischen Eisenbahngesellschaft
Mit Dokumentenmanagement und Instandhaltungsplanung und -steuerung Betriebsabläufe optimieren</p> |
|---|---|

- 65** Instandhaltungsmanagement als Erfolgsfaktor
RWE Gas Storage s. r. o. – der größte Betreiber unterirdischer Gasspeicher in Tschechien – optimierte gemeinsam mit dem FIR die Instandhaltung an sechs Standorten

- 68** Projekt ENGPASS – Effiziente Auftragsplanung und -steuerung in der Luftfahrtzeugtechnik
Lufthansa Technik (LHT) AG baut Führung auf dem Industriemarkt aus

- 69** Identifikation und Bewertung IT-relevanter Optimierungspotenziale
 Vorstudie für die drei Aachener Hilfswerke

- 71** IT-Matchmaker: Auswahl und Einführung von Customer-Relationship-Management-Systemen
 Neues Aufgabenmodell des integrierten CRMs hilft Unternehmen dabei, die passende Software strukturiert zu finden

- 73** Kundenorientierung durch Service nachhaltig steigern
Phoenix Contact professionalisiert sein Retourenmanagement

Weiterbildung und Veranstaltungen

- 76** RWTH-Zertifikatkurs: „Chief Service Manager“
 Ein Erfolgsmodell für die Managementausbildung am FIR

- 78** Ankündigung:
16. Aachener Dienstleistungsforum 2013
 Technologie für Dienstleistungen – Die Zukunft erschließen und produktiv bleiben

- 79** Service-Innovation-Award 2013
 Studentenwettbewerb findet in Kooperation mit der *Siemens AG* statt

- 81** Ankündigung:
20. Aachener ERP-Tage 2013
 Logistik, Produktion und IT

- 82** Nachbericht:
 „Service-Innovation-and-Improvement“-Seminar im SSIL des RWTH Aachen Campus-Clusters Logistik
 Finnische Unternehmen entwickeln gemeinsam mit dem FIR Dienstleistungen weiter

- 84** Nachbericht:
 Roadmapping-Workshop im Rahmen der Immatrikulation der *Hammer GmbH & Co. KG* im Campus-Cluster Logistik
 Erarbeitung einer Technologiemarkt-Roadmap zur Identifikation zukünftiger gemeinsamer Aktivitäten

- 85** Nachbericht:
 Arbeitskreis „Service-Business“
 Balanced-Scorecard-Workshop mit dem Arbeitskreis

- 87** Nachbericht: FIR präsentiert das Campus-Cluster Logistik auf dem 29. Deutschen Logistik-Kongress
 Gemeinsam mit dem *House of Logistics and Mobility (HOLM)* stärkt das FIR das deutsche Logistik-Netzwerk

- 88** Nachbericht: 8. SENERGY-Roundtable – Strategisches Management industrieller Dienstleistungen
 Serviceexperten diskutieren über Potenziale und Positionierungsmöglichkeiten in der Windenergiebranche

- 89** Nachbericht: Experten diskutieren Strategien im Service für 2020
KVD und *FIR* blicken auf einen erfolgreichen „Service-Congress“ zurück

FIR-Netzwerke/FIR intern

- 90** FVI-Förderpreis Instandhaltung 2012 erstmals verliehen
 Große Bühne für ausgezeichnete Abschlussarbeiten auf der MAINTAIN 2012 in München

- 91** Nachbericht:
 FIR-Alumni-Treffen 2012
 Über 90 Ehemalige pflegen weiterhin den Kontakt zum FIR

- 92** *Abels & Kemmner* ist „Top-Consultant“
 FIR-Spin-off wird mit Qualitätssiegel ausgezeichnet

Studien, Standards und Publikationen

- 92** *KVD-Service-Studie 2012*
 Fakten und Trends im Service

- 94** ERP-Anwender geben gute Noten
 Ergebnisse der Studie „ERP in der Praxis: Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven“

- 95** Literatur aus dem FIR

OSE: „Overall Service Efficiency“

Die Servicemanagementbefragung 2011 liefert wichtige Erkenntnisse über Herausforderungen für Service-Anbieter

Trotz weltweit wachsenden Märkten und konstant hohen Nachfragen im Servicesektor finden sich viele Service-Anbieter in einer von intensivem Wettbewerb geprägten Situation wieder [1]. Die effiziente Erbringung von Dienstleistungen wird immer mehr zum kritischen Erfolgsfaktor für die Profitabilität und die Konkurrenzfähigkeit von Service-Anbietern. Ziel des Forschungsprojekts OSE war es, durch die Identifikation von Verschwendung vorhandene Potenziale transparent und nutzbar zu machen und die Dienstleistungserbringung nachhaltig effizienter zu gestalten. Im Rahmen des Forschungsprojekts wurde die Servicemanagementbefragung durchgeführt [2]. Die Ergebnisse erlaubten aufschlussreiche Einblicke in die Problemstellungen und Herausforderungen, welchen sich Service-Anbieter über alle Branchen hinweg gegenübersehen. Das Projekt OSE wurde über die AiF im Rahmen des Förderprogramms zur Förderung der *Industriellen Gemeinschaftsforschung und -entwicklung (IGF)* vom *Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi)* gefördert. Laufzeit des Projekts war von 01.03.2011 – 31.08.2012.

Im Rahmen der Servicemanagementbefragung 2011 „Produktivität von Dienstleistungen“ wurden 89 Service-Experten aus Unternehmen verschiedenster Größen und Branchen am Standort Deutschland befragt. Ziel war die Identifikation von Produktivitätshindernissen bei Service-Anbietern. Die Studie gliedert sich in zehn verschiedene Themengebiete mit insgesamt 105 Teilfragen. Dabei stellte jede Frage eine spezifische Aussage dar, welche von den Teilnehmern auf einer Skala von 1 (keine Zustimmung) bis 6 (volle Zustimmung) bewertet wurde. Die Ergebnisse der Befragung wurden im projektbegleitenden Ausschuss des Forschungsprojekts OSE vorgestellt und mit Vertretern aus der Wirtschaft diskutiert. Auf diese Weise konnten weitere wichtige Einblicke und Anmerkungen aus der Praxis gewonnen werden. Im Folgenden werden einige Kernergebnisse der Studie vorgestellt und diskutiert.

Kundenanforderungen sind maßgebend in der Dienstleistungsentwicklung

Bestehende Erwartungen an die Ergebnisse wurden zum Teil erfüllt, teilweise jedoch auch widerlegt. Unter anderem wurde in der Studie untersucht, auf welche Art und Weise und unter Einbezug welcher Informationsquellen das Dienstleistungsportfolio eines Service-Anbieters entwickelt wird. Der wichtigste Einflussfaktor bei der Gestaltung des Dienstleistungsportfolios ist die Kundenanforderung mit einem Wert von 5,20. Danach folgen Marktanforderungen, strategische Unternehmensziele und Anforderungen aus dem Produktgeschäft (mit einem Wert von jeweils 4,87 bzw. 4,86). Dieses Ergebnis deckt sich mit der vorherrschenden Meinung in Wissenschaft und Praxis [3]. Das Erkennen und das gezielte Erfüllen von Kundenanforderungen sind Schlüsselfaktoren bei der erfolgreichen

Erbringung von Dienstleistungen. Diese Erkenntnis hat nach wie vor Bestand.

Interne Informationsquellen zur Dienstleistungsentwicklung nutzen

Hinsichtlich der Informationsquellen, welche bei der Entwicklung von Dienstleistungen genutzt werden, ergibt sich ein weniger klares Bild (siehe Bild 1, S. 34). Die wichtigste Informationsquelle sind Kundenanforderungen und -beschwerden. Danach folgen die aktive Einbindung von Kunden und die aktive Einbindung der eigenen Kundenkontaktmitarbeiter. Mit deutlichem Abstand werden Konkurrenzdienstleistungen als Informationsquelle bei der Entwicklung von Dienstleistungen herangezogen. Die Ergebnisse sind an dieser Stelle insofern bemerkenswert, da Kundenkontakte von Mitarbeitern eine intern vorhandene Informationsquelle für Unternehmen darstellen. Die Einbindung von externen Kunden sollte zumindest in der Theorie mit deutlich höherem Aufwand verbunden sein als die Einbeziehung der eigenen Mitarbeiter. Ein erheblich höherer Zustimmungswert für die Kundenkontaktmitarbeiter im Vergleich zu der Kundeneinbindung wäre an dieser Stelle zu erwarten gewesen. Für das vorliegende Ergebnis sind drei Gründe zu nennen: Erstens fallen die Entwicklung und die Erbringung von Dienstleistungen im Unternehmen nicht unbedingt in identische Bereiche: Interne Kommunikationsdefizite führen an dieser Stelle dazu, dass Unternehmen das Potenzial ihrer Kundenkontaktmitarbeiter nicht voll ausschöpfen können und den direkten Kundenkontakt suchen. Zweitens verfügen Kundenkontaktmitarbeiter oftmals nicht über die erforderliche Qualifikation, um Kundenwünsche und -anforderungen systematisch zu erkennen und diese sinnvoll an die entsprechenden Stellen im eigenen Unternehmen weiterzuleiten.



Projekttitel
OSE

**Projekt-/
Forschungsträger**
BMW, AiF

Förderkennzeichen
16788N

Projektpartner
ALD Vacuum Technologies GmbH, iHp GmbH, Top-Mehrwert-Logistik, Kubben + Steinemeier GmbH & CO. KG, Marx Automation GmbH, Sig Combibloc GmbH, WISAG Gebäude- und Industrieservice Nord-West GmbH & Co. KG

Ansprechpartner
Dipl.-Wirt.-Ing.
Philipp Jussen

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Technologie

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

AiF ALLIANZ
INDUSTRIE
FORSCHUNG

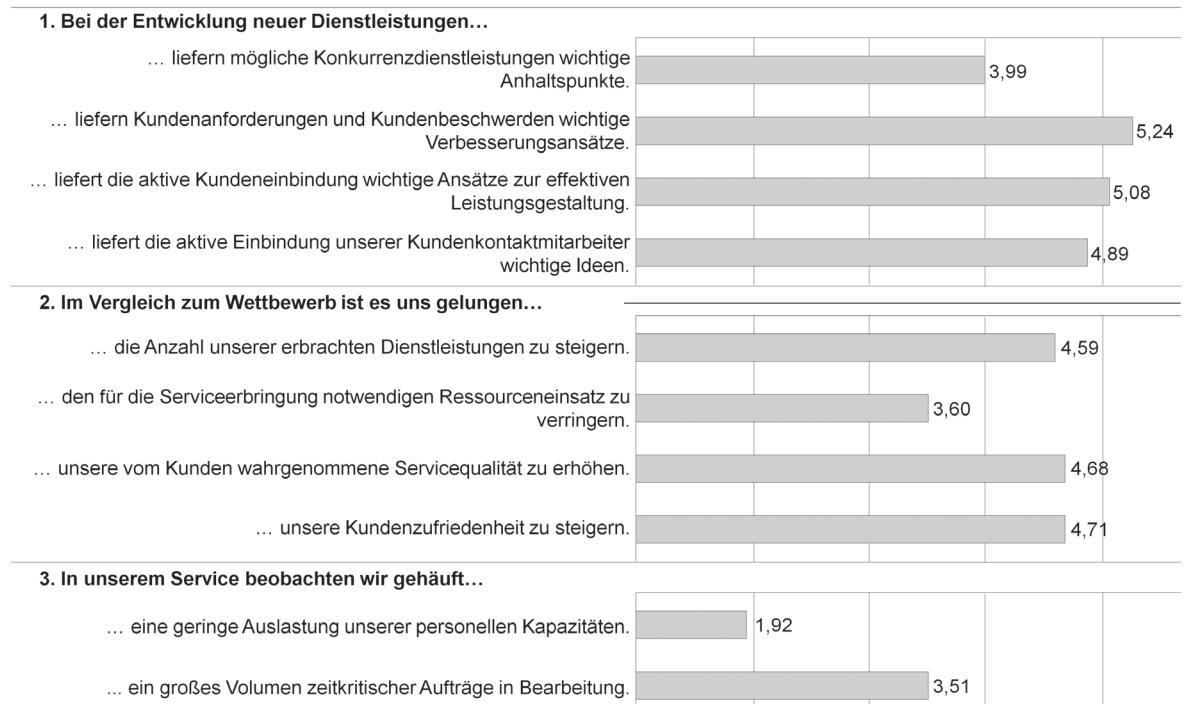


Bild 1:
Ergebnisauszug der
Servicemanagement-
befragung 2011

Drittens nutzen Unternehmen grundsätzlich mehrere Informationsquellen und greifen dabei sowohl auf die Kundeneinbindung wie auf die eigenen Mitarbeiter zurück. Die vorliegenden Ergebnisse lassen aus statistischer Sicht nicht die Schlussfolgerung zu, dass die Einbindung der Kundenkontaktmitarbeiter weniger häufig erfolgt als die direkte Einbindung des Kunden. Die Ergebnisse implizieren jedoch, dass Unternehmen an dieser Stelle besonders vorhandenes Potenzial häufig ungenutzt lassen.

Produktivität bei Dienstleistungen

Das Produktivitätsverständnis und das Verständnis von Verschwendung in Bezug auf Dienstleistungen unterscheiden sich in einigen Punkten von der klassischen Sachgutproduktion. Um die Produktivität einer Dienstleistung zu bestimmen, ist es notwendig, den Grad der Zielerreichung einer Dienstleistung zu beurteilen. Hierzu werden häufig Parameter wie Kundenzufriedenheit oder Servicequalität herangezogen. Um die Produktivität bewerten zu können, wird zusätzlich der benötigte Ressourceneinsatz betrachtet. Dieser wird in der Regel ins Verhältnis zum Leistungsergebnis gesetzt.

Auf diese Weise wird ein Verhältnis zwischen Input und Output des Dienstleistungserbringungsprozesses gebildet und somit kann eine Aussage über die Produktivität getroffen werden. In der Servicemanagementbefragung wurde untersucht, inwiefern es Unternehmen im Vergleich zum Wettbewerb geschafft haben, sich in den Punkten Servicequalität, Kundenzufriedenheit und Anzahl erbrachter

Dienstleistungen zu steigern. Frage 2 in Bild 1 verdeutlicht, dass die Zustimmung zu den entsprechenden Aussagen auf einem ähnlichen Niveau liegt. Im Kontrast zu diesen Aussagen stehen die Antworten bezüglich des Ressourceneinsatzes: Der Aussage, dass der zur Serviceerbringung notwendige Ressourceneinsatz verringert werden konnte, stimmten die teilnehmenden Serviceexperten im Schnitt deutlicher weniger zu. Das Ergebnis ist auf die spezifischen Eigenschaften von Dienstleistungen zurückzuführen. Im Gegensatz zu Sachgütern sind Dienstleistungen in der Regel nicht lagerfähig. Der Zeitpunkt der Leistungserbringung und der Zeitpunkt des Leistungskonsums sind häufig ein und derselbe.

Dadurch sind Nachfrageschwankungen für Serviceanbieter besonders problematisch, da kurzfristige Über- oder Unterkapazitäten nicht ausgeglichen werden können. Die optimale Auslastung der Ressourcen ist eine der besonderen Herausforderungen im Service. Weitere Ergebnisse der Studie belegen, dass Serviceunternehmen dazu neigen ihre Ressourcenausstattung eher knapp als großzügig zu gestalten. Die befragten Unternehmen geben an, dass sie eher wenige Probleme mit einer zu geringen Auslastung von Kapazitäten haben. Vielmehr kommt es zu einer Anhäufung von zeitkritischen Aufträgen in den Unternehmen.

OSE identifiziert Schwachstellen und Potenziale

Die geschilderten Ergebnisse beschreiben vielfach mehr die Symptome als die Ursache der

Probleme von Serviceanbietern. Überlastung von Kapazitäten beispielsweise kann zum einen in einer fehldimensionierten Ressourcenausstattung begründet sein. Die Ursache kann jedoch auch im Leistungsportfolio oder im Leistungserbringungsprozess selber zu finden sein.

Ein Leistungsportfolio, welches Leistungsbestandteile beinhaltet, die der Kunde zwar in Anspruch nimmt, aber nicht entsprechend entlohnt, führt dazu, dass die Serviceorganisation eine Vielzahl an Aufträgen abzuwickeln hat, für welche der Kunde nicht adäquat aufkommt. Vielfach werden Serviceleistungen unentgeltlich als Vertriebswerkzeug für die Sachgutproduktion verwendet, mit erheblichen Folgen für die Serviceorganisation. Ein mangelhaft organisierter oder schlecht gelebter Leistungserbringungsprozess führt dazu, dass die Auftragsbearbeitung deutlich länger dauert als geplant und Leistungsergebnisse häufiger unter erheblichem Aufwand korrigiert werden müssen. Auf diese Weise kann es, selbst bei einer eigentlich optimalen Gestaltung von Kapazitäten und Ressourcen, zu einer Überbelastung der Serviceorganisation kommen. Mithilfe der OSE können die Schwachstellen der Serviceorganisation gezielt identifiziert und Verbesserungspotenziale benannt und beziffert werden.

Literatur

- [1] Brenken, B., Winter, C.-P., Gudergan, G.: Fakten und Trends im Service, Aachen 2011.
- [2] Die Servicemanagementbefragung 2011 wurde konzipiert und durchgeführt von Dipl.-Kfm. Jörg Trebels, Mitarbeiter am FIR bis Nov. 2011.
- [3] Fließ, S.: Dienstleistungsmanagement. Gabler, Wiesbaden 2009.



Dipl.-Wirt.-Ing. Philipp Jussen
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Fachgruppe Lean Services
Tel.: +49 241 47705-228
E-Mail: Philipp.Jussen@fir.rwth-aachen.de

Karriere FIRst Class

Wir suchen Ingenieure, Wirtschaftsingenieure und Informatiker (m/w) mit Promotionsabsicht

Am FIR arbeiten Sie als Projektmanager an anwendungsorientierten Forschungs- und Industrieprojekten mit national und international führenden Unternehmen zusammen.

Dabei entwickeln Sie eigenverantwortlich in kreativen, interdisziplinären Teams neue Unternehmenskonzepte und setzen diese in die Praxis um.

Ihr Profil

- Sie sind hochmotiviert, engagiert sowie team- und kommunikationsfähig.
- Sie verfügen über einen überdurchschnittlichen (wirtschafts-)ingenieurwissenschaftlichen oder informationstechnischen Studienabschluss einer Universität.
- Sie haben bereits erste Berufserfahrungen durch Praktika oder Werkstudententätigkeiten gesammelt, die Sie für unsere Themen qualifizieren.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!

Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen richten Sie bitte an:

Herrn Prof. Dr.-Ing. Volker Stich
Pontdriesch 14/16
52062 Aachen
oder per E-Mail: hrm@fir.rwth-aachen.de

Internet: www.fir.rwth-aachen.de/ueber-uns/karriere

