



Schwerpunkt: Industrielle Dienstleistungen

Dienstleistungsentwicklung in der Praxis	Seite 3
ServKon: Integrierte DL-Angebote	Seite 6
MYCAREVENT: Mobilität sichern	Seite 8
ServCHECK: Verbesserungspotenziale	Seite 13
Wissensmanagement in VO	Seite 16
Dienstleistung „Wissensmanager“	Seite 20
Bewertung von Kooperationsalternativen	Seite 30
OpenFactory kommender Quasi-Standard	Seite 34

Inhalt

UdZ-Schwerpunkt	UdZ-Schwerpunkt	UdZ-Rubriken
Dienstleistungsentwicklung in der Praxis 3	Performance Management in Transportunternehmen 23	Editorial 2
ServKon: Gestaltung integrierter Dienstleistungsangebote 6	Verbesserung des Service in der Kunststoff verarbeitenden Industrie 26	Impressum 15
MYCAREVENT stellt Mobilität sicher 8	Bewertung von Kooperationsalternativen in der Dienstleistungserbringung 30	FIR+IAW intern 41
Sczygiol: MYCAREVENT „stellt Weichen“ 12	OpenFactory: Auf dem Weg zum Quasi-Standard der überbetrieblichen Auftragsabwicklung im Maschinen- und Anlagenbau 34	Personalia 42
ServCHECK: Verbesserungspotenziale für den Service 13	Innovation als image- und bilanzwirksamer Erfolgsfaktor im demografischen Wandel ... 38	Literatur aus FIR+IAW 42
Wissensmanagement in virtuellen Unternehmen zur Effizienzsteigerung des Service 16		Veranstaltungskalender ... 44
Dienstleistung „Wissensmanager“ 20		
		UdZ-Beilage
		Veranstaltung von FIR und CIM: 12. Aachener PPS-Tage „Best Practice ERP – effizient, produktiv, innovativ“, 27./28. April 2005

Impressum

„UdZ – Unternehmen der Zukunft“ informiert mit Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen regelmäßig über die wissenschaftlichen Aktivitäten des Institutsverbundes von FIR+IAW

Herausgeber

Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. (FIR) an der RWTH Aachen, Pontdriesch 14/16, D-52062 Aachen, Tel.: +49 2 41/4 77 05-1 20, FAX: +49 2 41/4 77 05-1 99, E-Mail: info@fir.rwth-aachen.de, Web: www.fir.rwth-aachen.de, im Verbund mit dem

Lehrstuhl und Institut für Arbeitswissenschaft (IAW) der RWTH Aachen, Bergdriesch 27, D-52062 Aachen, Tel.: +49 2 41/80-9 94 40, FAX: +49 2 41/80-9 21 31, E-Mail: info@iaw.rwth-aachen.de, Web: www.iaw.rwth-aachen.de

Institutsdirektor

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing. Holger Luczak

Leitende Mitarbeiter

Geschäftsführer (FIR): Dr.-Ing. Volker Stich

Bereichsleiter (FIR):

Dr.-Ing. Dipl.-Kfm. Volker Liestmann (Dienstleistungsorganisation), Dipl.-Ing. Thorsten Lücke (Produktionsmanagement), Dr.-Ing. Stefan Bleck (E-Business Engineering)
Oberingenieure (IAW):

Dr.-Ing. Ludger Schmidt (Benutzerzentrierte Gestaltung von IuK-Systemen), Dr.-Ing. Stephan Killich (Arbeitsorganisation);
Forschungsgruppenleiter (IAW): Dipl.-Kff. Iris Bruns (Human Resource Management), Dr.-Ing. Ludger Schmidt (Ergonomie und Mensch-Maschine-Systeme), Dr. phil. Dipl.-Ing. Martin Frenz (Fachdidaktik der Textil- und Bekleidungstechnik)

Redaktion, Layout und Database Publishing

Olaf Konstantin Krueger, M.A.

FIR-Bereich E-Business Engineering, RWTH Aachen

Tel.: +49 2 41/4 77 05-5 10

E-Mail: kg1@fir.rwth-aachen.de, redaktion-udz@fir.rwth-aachen.de

School of Communication, Information and New Media, University of South Australia, Adelaide SA 5001 Australia
Ph.: +61 8 83 02 46 56, Email: office@m-publishing.com

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben: FIR+IAW-Archiv, Titelbild: Olaf Konstantin Krueger, M.A.

Erscheinungsweise

vierteljährlich

Bankverbindung

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

Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 4 vom 1.3.2005

Druck

Kuper-Druck GmbH, Eduard-Mörike-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.

ISSN 1439-2585 (PDF-Dokument 1.5, 20050320)

Weitere Literatur von FIR+IAW im Web

www.fir.rwth-aachen.de/service/,

www.iaw.rwth-aachen.de/publikationen/



Foto: André Quadt

Erfreut über den Förderpreis „Shared University Research Award“ (v.l.n.r.): André Quadt und Dr. Volker Stich (FIR), Prof. Dr. Matthias Jarke, Lehrstuhlinhaber und Leiter des Fraunhofer FIT, Dieter Münk, Vice President der IBM Systems and Technology Group und Europachef Engineering and Technology Services (E&TS) und Mitarbeiter.

Aachener Konsortium gewinnt international begehrten Förderpreis

Living Coopetition: Informatik-Forschungsinstitute arbeiten mit IBM an Konzepten zum unternehmensübergreifenden Wissensmanagement

Ein Aachener Konsortium, bestehend aus dem Lehrstuhl für Informatik V (Informationssysteme) der RWTH Aachen, dem Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) und dem Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik FIT, hat von der IBM Corporation den international begehrten Förderpreis „Shared University Research Award“ erhalten, mit dem IBM ausgewählte Forschungsprojekte von Hochschulen und wissenschaftlichen Instituten weltweit unterstützt. In diesem Fall stellt IBM Hardware und Software im Gesamtvolumen von ca. 175.000 Euro zur Verfügung und beteiligt sich an der Entwicklung neuer Ansätze für die Kooperation wissensintensiver Hightech-Unternehmen.

„Innovation entsteht heute in flexiblen Unternehmensnetzen, in denen Firmen zielbezogen und oft nur kurzfristig zusammenarbeiten, auch wenn sie gleichzeitig Wettbewerber sind.“ erläutert Prof. Dr. Matthias Jarke, Lehrstuhlinhaber und Leiter des Fraunhofer FIT. „Der ungewöhnliche Projektname ‘Living Coopetition’ steht für extreme Herausforderungen an neue Informationstechnologien.“

Die Kooperation ist auf zwei wichtige Anwendungsbereiche fokussiert: die Zusammenarbeit von Automobilherstellern und Zulieferern sowie die moderne Pharmaentwicklung und Biotechnologie. In beiden Bereichen

werden umfangreiche, komplexe und gleichzeitig sensible Daten ausgetauscht. „Gerade die enge Verknüpfung von Informationstechnologie und organisatorischen Fragestellungen stellt für Unternehmen eine große Herausforderung dar,“ erklärt Prof. Dr. Holger Luczak, wissenschaftlicher Direktor am FIR.

Die Vergabe des IBM-Preises an das Aachener Konsortium ist eine wichtige Anerkennung für die RWTH und verstärkt die bestehende Zusammenarbeit auf den Gebieten Automotive und Life Science. „IBM hat mit der RWTH einen idealen Partner in diesen Themengebieten ge-

funden“, betonte Dieter Münk, Vice President der IBM Systems and Technology Group und Europachef Engineering and Technology Services (E&TS) am 16. Dezember 2004 beim Projektstart in Aachen. Die E&TS Organisation bietet ganzheitliche Lösungen für Fertigung und Entwicklung in einer Vielzahl von Industriezweigen an.

„Das Projekt spannt einen weiten Bogen zwischen Bioinformatik, Wissensmanagement, Datenspeicherung, Datensicherheit, Software- und Hardwaretechnologie, ein Aufgabenspektrum, das auch von der E&TS Organisation wahrgenommen werde. In den Schlüssel- und Querschnittstechnologien muss Deutschland die Forschung und Entwicklung, aber auch die Fertigung durch den gezielten Einsatz von Informationstechnologie innovativ, effizient und damit wettbewerbsfähig halten. Mit diesem Forschungsthema geht IBM auch einen klaren Schritt in Richtung der „On Demand Cooperation“, sagte Münk.



Ansprechpartner

Prof. Dr. Matthias Jarke
Lehrstuhl Informatik V
RWTH Aachen
Ahornstr. 55
D-52056 Aachen, Germany
Telefon: +49 2 41/80-2 15 00
Telefax: +49 2 41/80-2 23 21
E-Mail:
jarke@informatik.rwth-aachen.de
Raum 6230, 2. Stock, Gebäude E2

IBM Deutschland GmbH
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
in Mainz
Engineering & Technology Services
Heribert Herrgen
Hechtsheimer Straße 2
55131 Mainz
Telefon: +49 61 31/84-37 40
Telefax: +49 61 31/84-66 00
E-Mail: Herrgen@de.ibm.com