

Enterprise Of The Future

UdZ

Unternehmen der Zukunft

FIR+IAW-Zeitschrift für
Organisation und Arbeit
in Produktion und
Dienstleistung

1 | März 2005



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/

Dienstleistungs-Forum tagt zum 8. Mal

Im September lautet das Motto „Kernkompetenz Dienstleistungsqualität: Entwicklung, Aufbau und Umsetzung in der Industrie“



Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan

Wissenschaftlicher Mitarbeiter am FIR im Bereich Dienstleistungsorganisation
 Tel.: +49 2 41/4 77 05-2 38
 E-Mail: gg@fir.rwth-aachen.de
 Web: www.dienstleistungsforum.de

Information und Kontakt

Waltraut Feldges
 Tel.: +49 2 41/4 77 05-1 51
 E-Mail: dl-forum@fir.rwth-aachen.de

Die Dienstleistungsbranche muss sich den neuen Herausforderungen der Märkte stellen, um sich vor den aktuellen Risiken zu schützen und sich für die Zukunft zu rüsten. Die Fähigkeit, flexibel auf Änderungen von Kundenanforderungen und Marktgegebenheiten zu reagieren und dabei kundengerechte Dienstleistungen in konstant hoher Qualität anzubieten, wird zu einer Schlüsselqualifikation für die Branche. Deshalb sind zukunftsfähige Konzepte für die Nutzung technologischer Möglichkeiten, die systematische Entwicklung innovativer Lösungen und das Management von Qualität und Effizienz für Dienstleistungen gefragt, um die Wettbewerbsfähigkeit auf nationaler und internationaler Ebene zu sichern.

Das 8. Aachener Dienstleistungsforum bietet Ihnen Einblicke in Ergebnisse und Erfahrungen aus Forschung und Praxis, die dazu beitragen, Ihr Unternehmen erfolgreich

strategisch aufzustellen und für die zukünftigen Anforderungen gewappnet zu sein. Fokussiert werden die Aspekte der Nutzung technologischer Potenziale, des Service Engineering, des Managements und der Standardisierung von Dienstleistungen.



**AACHENER
 DIENSTLEISTUNGS
 FORUM**
 08. – 09.09. 2005

Das 8. Aachener Dienstleistungsforum wird vom FIR in Kooperation mit dem Ministerium für Wirtschaft und Arbeit des Landes Nordrhein-Westfalen, dem Kundendienstverband Deutschland KVD, dem WZL Forum, dem Fraunhofer Institut für Produktionstechnologie sowie der Dienstleistungsinitiative NRW veranstaltet. Es wendet sich an Führungskräfte und Geschäftsführer, die sich mit der Gestaltung und Organisationen von Dienstleistungen in der produzierenden Industrie beschäftigen. Die zahlreichen Praxisvorträge sowie Workshops und Seminare bieten eine ideale Austauschplattform für Unternehmen jeder Größe.

Teilnahmegebühren

450,00 Euro,
 für FIR e.V.-Mitglieder 350,00 Euro

Tagungszeit und -ort

8.-9. September 2005
 Technologiezentrum Europaplatz,
 Aachen