



UdZ

2/2006

Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunktthema:

/ Dienstleistungsmanagement

Foto: InfraServ KNAPSACK



www.fir.rwth-aachen.de

Inhaltsverzeichnis

Schwerpunktthema

Dienstleistungsmanagement am FIR	4
Empirische Ergebnisse zum Status quo im Dienstleistungssektor	6
Standard:IS: Dienstleistungsstandards in erfolg- reichen Internationalisierungsstrategien	10
Wissensmanagement in virtuellen Unterneh- men zur Effizienzsteigerung des Service	13
Steigerung der Effizienz im Produktionsanlauf Proaktive Anlaufsteuerung in der Automobilindustrie	16
Service-Engineering in Netzwerken: Ein Meta-Prozess	20
ServCHECK: Diagnosetool für Serviceorganisationen	24
Lean Services – Effiziente Strukturen für erfolgreiche Dienstleistungsunternehmen	28
Master of Business Administration (M.B.A.) Service-Management	29
Zertifikat für professionelles Dienstleistungsmanagement	31
InCoCo-S: Innovation, Coordination and Collaboration in Service Driven Manufac- turing Networks	32

Strategisch Innovieren: Maßgeschneiderte Innovationsstrategien mit System	36
Risikomanagement leicht gemacht	39
Effiziente Fremdinstandhaltung auf der Basis einer guten Zusammenarbeit	42
Effiziente Verbesserungsmaßnahmen in der Instandhaltung	46

Meldungen/Veranstaltungen

SCC-Center und Trovarit AG schließen Partnerschaft	49
13. Aachener ERP-Tage erfolgreich	50
Buchneuerscheinung: Produktionsplanung und -steuerung	56

UdZ-Rubriken

Editorial	3
Personalia	52
Pressespiegel	53
Literatur aus dem FIR	54
Veranstaltungskalender	56

Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft
FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation
und Unternehmensentwicklung
7. Jg., Heft 2/2006, ISSN 1439-2585
„UdZ – Unternehmen der Zukunft“ informiert mit Unter-
stützung 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 2 41/4 77 05-0
Fax: +49 2 41/4 77 05-1 99
Email: info@fir.rwth-aachen.de
Web: 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.-Ing. Gerhard Gudergan (Dienstleistungsmanagement)
Dipl.-Ing. Peter Laing (Informationsmanagement)
Dipl.-Ing. Carsten Schmidt (Produktionsmanagement)

Redaktion, Satz, Layout und Database Publishing
Olaf Konstantin Krueger, M.A. (Informationsmanagement)
Tel.: +49 2 41/4 77 05-5 10
Email: OlafKonstantin.Krueger@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 8302 4656, Email: office@m-publishing.com

Design
Birgit Kreitz, FIR, Tel.: +49 2 41/4 77 05-1 53

Bildnachweis
Soweit nicht anders angegeben, FIR-Archiv

Anzeigenpreisliste
Es gilt Tarif Nr. 3 vom 01.03.2005

Druck
Kuper-Druck GmbH
Eduard-Mörke-Straße 36, D-52249 Eschweiler

Copyright
Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche schrift-
liche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form
reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Sys-
teme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden

Weitere Literatur im Web
www.fir.rwth-aachen.de/service

Lean Services – Effiziente Strukturen für erfolgreiche Dienstleistungsunternehmen

9. Aachener Dienstleistungsforum am 5./6. September 2006 in Aachen



AACHENER DIENSTLEISTUNGS FORUM

5.+6. September 2006

Das einfache Angebot von technischen Dienstleistungen gilt seit langem nicht mehr als Alleinstellungsmerkmal zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit produzierender Unternehmen. Die Herausforderung, die heute an Unternehmen gestellt wird, ist die Professionalisierung und Optimierung von Dienst-

leistungen hinsichtlich kosten- und zeitrelevanter Größen. Mit dem Ziel einer effektiven und effizienten Dienstleistungserbringung wird Unternehmen die Notwendigkeit und Bedeutung einer kundenorientierten und gleichzeitig schlanken Organisation bewusst. Eine Umsetzung dieses Ziels wird jedoch oft durch Unklarheit über das „Wie“ behindert. Mit der gezielten Übertragung des in Produktionsunternehmen bereits erfolgreich angewendeten Lean Management Konzepts auf Dienstleistungen bietet sich industriellen Dienstleistern ein Lösungsansatz, der bislang in der Praxis nur selten verfolgt wird.

Um diesen Lösungsansatz an Praxisbeispielen zu spiegeln und daraus entstehende Möglichkeiten für industrielle Dienstleister aufzuzeigen, steht das 9. Aachener Dienstleistungsforum diesmal unter dem Motto

„Lean Services – Effiziente Strukturen für erfolgreiche Dienstleistungsunternehmen“

Referenten aus erfolgreichen Dienstleistungsunternehmen geben Einblicke in ihre eigenen Strategien zur Konzeption und Umsetzung des Lean Management-Gedankens zur langfristigen Sicherung von Produktivität und Erfolg in industriellen Dienstleistungsunternehmen. Das Aachener Dienstleistungsforum wendet sich an Führungskräfte und Experten, die sich mit der Gestaltung und dem Management von technischen Dienstleistungen (in der produzierenden Industrie) beschäftigen. Gleichzeitig eröffnet es den Referenten die

Möglichkeit, eigene Vorgehensweisen und Projektergebnisse einem interessierten Publikum zu präsentieren, um somit ein kritisches und konstruktives Feedback zu erhalten. Mit zahlreichen Praxisvorträgen und Workshops sowie informellem Wissensaustausch bei der Abendveranstaltung bietet das Aachener Dienstleistungsforum seit Jahren eine ideale Austauschplattform für Unternehmen jeder Größe.

Wie jedes Jahr wird das mittlerweile weit bekannte Aachener Dienstleistungsforum vom Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) e. V. an der RWTH Aachen organisiert. Die Kooperationspartner des diesjährigen Dienstleistungsforums sind das Fraunhofer-Institut für Produktionstechnologie (IPT), der Kundendienstverband Deutschland e. V. (KVD), das Lean Management Institut (LMI) und das Werkzeugmaschinenlabor der RWTH Aachen (WZL).



Dipl.-Wirt.-Ing. Bogdan Nitu
Wissenschaftlicher Mitarbeiter
am FIR im Bereich
Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 2 41/4 77 05-2 31
Email: dienstleistungsforum@fir.rwth-aachen.de

Katrin Fausten, M.A.
WZLforum an der RWTH Aachen
Tel.: +49 2 41/80 20-7 11
Email: dienstleistungsforum@fir.rwth-aachen.de

Informationen und Anmeldung:
www.dienstleistungsforum.de