



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

Master of Business Administration (M.B.A.) Service-Management

FIR, FH Aachen und KVD bieten neuen zweijährigen berufsbegleitenden Studiengang zur praxisorientierten Weiterbildung von Führungskräften an

In Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Aachen bietet das Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) e. V. an der RWTH Aachen ab diesen Sommer einen neuen zweijährigen berufsbegleitenden Studiengang zur praxisorientierten Weiterbildung von Führungskräften im Bereich Dienstleistungsmanagement an. Der Abschluss M.B.A. ist der international anerkannte Kompetenznachweis für Führungskräfte und ersetzt in Deutschland nach europäischen Standards das Diplom in betriebswirtschaftlichen Studiengängen. Der Studiengang bereitet vor auf Führungspositionen in Unternehmen, bei denen Serviceleistungen eine immer weiter zunehmende Bedeutung hinsichtlich der Vermarktung der Erzeugnisse einnehmen. Der zweijährige Ausbildungsgang ist modular in elf Studienabschnitte unterteilt und folgt internationalen Standards zur Anrechnung von Studienleistungen (ECTS).

M.B.A. Service-Management

Professionalität und kundenorientierte Ausgestaltung von Dienstleistungen sind ein wesentlicher Faktor für die Entwicklung des Wirtschaftsstandortes Deutschland und der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen. Innerhalb des neuen Studienganges sollen Studenten, die über einen berufsqualifizierenden Abschluss (Bachelor/B.A. o. ä.) und praktische Erfahrungen in Industrieunternehmen verfügen, das methodische und praktische Rüstzeug für die Analyse, Planung und Umgestaltung von dienstleistungsorientierten Unternehmen erhalten. Im Mittelpunkt des Studienganges steht die Vermittlung folgender Schlüsselqualifikationen für die erfolgreiche Gestaltung bestehender und die Entwicklung neuer Dienstleistungen und Produkte:

- Professionalisierung: Dienstleistungen werden im Sinne eines ingenieurmäßigen Ansatzes (Service Engineering) spezifiziert, standardisiert und kontrolliert.
- Kunden- und Marktorientierung: Das Dienstleistungsangebot wird im Sinne des modernen Management konsequent auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden und die Potenziale des Marktes ausgerichtet.

Der Abschluss M.B.A. ist der international anerkannte Kompetenznachweis für Führungskräfte und ersetzt in Deutschland nach europäischen Standards das Diplom in betriebswirtschaftlichen Studiengängen.

Zielgruppe

Folgende Zielgruppen werden adressiert:

- Kandidaten für Führungspositionen in großen Unternehmen, bei denen Serviceleistungen eine zunehmende Bedeutung hinsichtlich der Vermarktung der Erzeugnisse einnehmen.
- Kandidaten für die Geschäftsführung in kleinen und mittleren Unternehmen, welche die

Serviceorientierung für die Geschäftsentwicklung nutzen wollen oder müssen.

Folgende Branchen stehen im Mittelpunkt:

- Call-Center-Betreiber
- IT-Dienstleister: Softwareanbieter, Systemintegratoren/ERP-Dienstleister
- Maschinenbau und Anlagenbau (u. a. Medizintechnik)
- Konsumelektronik
- Logistik-Dienstleister
- Handel, insbesondere Großhandel
- Telekommunikation.

Einzigartigkeit

Der MBA Service-Management ist in seinem Aufbau einzigartig. Die Teilnehmer müssen weder ihre derzeitige berufliche Tätigkeit aufgeben, noch erfahren sie die typische Doppelbelastung wie bei Abend- oder Fernstudiengängen. Die Veranstaltungen finden über das Jahr verteilt zu festen Terminen statt, die frühzeitig geplant und mit dem Arbeitgeber abgestimmt werden können.

Studieninhalte

Der zweijährige Ausbildungsgang ist in elf Studienabschnitte (Module M1 bis M11) unterteilt und folgt internationalen Standards zur Anrechnung von Studienleistungen (ECTS). Danach umfasst das Studienvolumen 60 ECTS-Kreditpunkte. Erstes Studienjahr:

- M1 Einführung Service-Management
- M2 Projektmanagement
- M3 Kostenrechnung und Kalkulation
- M4 Service Engineering
- M5 Customer-focused Process- and Quality Management (in Englisch)
- M6 Marketing für Serviceleistungen
- M7 Service Information Management (u. a. CRM, ITIL, in Englisch)

- M9 Fallstudie 1.
- Zweites Studienjahr:
- M8 Grundlagen Unternehmensführung
 - M10 Fallstudie 2
 - M11 Masterarbeit und Kolloquium.

Für die Fallstudien stehen derzeit fünf Wahlmöglichkeiten zur Verfügung: erstens Call-Center, zweitens Informationstechnologie, drittens Maschinenbau, viertens Logistik und fünftens Telekommunikation.

Studienorganisation

Ein Teil des Studiums wird in einem Tagungshotel mit exzellenter Verkehrsanbindung im Kölner Raum durchgeführt. Diese Lehrveranstaltungen sind in zehn Blöcke von je maximal 50 Präsenzstunden aufgeteilt. In jedem Präsenzblock werden Aufgaben, zum Beispiel zum Literaturstudium, für Ausarbeitungen oder auch als Fallstudie im Unternehmen vergeben und zu Beginn des nächsten Blockes in Form von Klausuren, Präsentation oder Reviews geprüft. Der wesentliche Teil des Studiums findet in Eigenverantwortung der Studierenden im Unternehmen beziehungsweise zu Hause statt.

Internationale Ausrichtung

Die Ausbildung ist konsequent auf die Erfordernisse des Servicebereichs ausgerichtet. Neben branchenspezifischen und regionalen Themen werden insbesondere internationale Aspekte zielgerichtet adressiert. Spezifische Module adressieren zum Beispiel das internationale Management. Die im internationalen Business notwendigen Sozial- und Führungskompetenzen stellen einen Querschnittsaspekt aller Module dar. Mehrere Module werden in Englisch und zum Teil von internationalen Referenten gehalten. Es stehen internationale Fallstudien zur Wahl.

Zulassungsvoraussetzungen

Die Zulassung setzt einschlägige Berufserfahrungen im Dienstleistungsbereich sowie elementare betriebswirtschaftliche Kenntnisse und englische Sprachkenntnisse voraus.

Partner

FH Aachen, FIR und KVD arbeiten zusammen. Die Durchführung des Studiengangs erfolgt an der

Fachhochschule Aachen durch das Aachen Institute of Applied Sciences (www.acias.de). Das AclAS hat u. a. erfolgreich den MBA-Studiengang Entrepreneurship etabliert. Die Fachhochschule Aachen hält eine Spitzenstellung in der anwendungsorientierten Forschung und Lehre in Deutschland. Sie verfügt mit dem Fachbereich Wirtschaftswissenschaften über einen der größten betriebswirtschaftlichen Fachbereiche und einen Vorreiter bei der Internationalisierung mit Erfahrungen hinsichtlich internationaler Studiengänge von über 20 Jahren (www.wirtschaft.fh-aachen.de). Das renommierte Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) e. V. an der RWTH Aachen ist seit langem in der Forschung für den Dienstleistungssektor in Deutschland etabliert. Das FIR verfügt über profunde Forschungs-, Lehr und Praxiserfahrungen im Bereich des professionellen Dienstleistungsmanagements (www.fir.de). Der Studiengang wurde mit dem engagierten Beitrag eines der weltweit größten Berufsverbände für Führungskräfte im Kundendienst und Service, dem Kundendienstverband Deutschland (KVD) entwickelt und wird in seiner Durchführung durch diesen unterstützt (www.kvd.de). 



Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan
Bereichsleiter am FIR
Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 2 41/4 77 05-2 02
Email: Gerhard.Gudergan@fir.rwth-aachen.de

Prof. Dr. Wolfram Pietsch
Fachhochschule Aachen
Eupener Str. 70
52066 Aachen
Tel. +49 2 41/60 09-19 55
Fax. +49 2 41/60 09-22 80
Email: pietsch@fh-aachen.de