



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
Personalien	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

Zertifikat für professionelles Dienstleistungsmanagement

Weiterbildungsangebot des FIR in Kooperation mit der AGLAC

Vom 6. bis 8. Juli sowie am 20. und 22. Juli bietet das Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. (FIR) an der RWTH Aachen gemeinsam mit der Aachen Global Academy GmbH zum ersten Mal das Zertifikat „Modernes Dienstleistungsmanagement“ an. Der Kurs vermittelt Kenntnisse und Erfahrungen, die für erfolgreiches Dienstleistungsmanagement unerlässlich sind. Der praxisorientierte Kurs, bestehend aus Vorträgen der Wirtschaft und Wissenschaft sowie Vertiefungsübungen und Unternehmenssimulation, ist in dieser Form einzigartig. Dienstleistungen haben für produzierende Unternehmen einen unbestritten hohen Stellenwert. Erfolgreich mit Dienstleistungen zu sein, stellt Unternehmen jedoch vor immer größere Herausforderungen. Wurden früher Möglichkeiten diskutiert, sich durch das Angebot von Dienstleistungen wirkungsvoll vom Wettbewerb zu differenzieren, so wird heute zunehmend angestrebt, darauf aufbauend eigenständige Lösungen für und mit dem Kunden zu entwickeln und zu vermarkten. Dies erfordert ein hohes Maß an Flexibilität sowie Kompetenzen auf unterschiedlichsten Themengebieten.

Von besonderer Bedeutung und somit entscheidend für den Erfolg eines Dienstleistungsgeschäfts sind dabei unterschiedliche Faktoren wie beispielsweise:

- Grundlagen und Werkzeuge der Strategieplanung und Geschäftsmodellentwicklung,
- Marketing und Entwicklung neuer Dienstleistungen,
- Gestaltung von Dienstleistungsorganisationen,
- Schnittstellenmanagement und Grundlagen des Prozessmanagements,
- Human-Resource-Management für industrielle Dienstleister,
- Kennzahlenbasierte Management- und Führungskonzepte und
- Informationssysteme für industrielle Dienstleistungen.

Im Rahmen des zweimal dreitägigen Zertifikatkurses „Modernes Dienstleistungsmanagement“ (6. bis 8. sowie 20. und 22. Juli) in Aachen werden diese Erfolgsfaktoren aufgegriffen und fundierte Kenntnisse des modernen Dienstleistungsmanagements im Bereich der produzierenden Industrie vermittelt. Der Kurs richtet sich dabei an angehende Fach- und Führungskräfte für das Management industrieller Dienstleistungen.

Die Inhalte werden in einer abwechslungsreichen Kombination aus Darstellung der Theorie im Vortrag, Vertiefungsübungen im Team vermittelt. Die Anwendung und Weiterentwicklung des Gelernten erfolgt in einer über mehrere Kurstage laufenden Unternehmenssimulation sowie der Vorstellung von Best-Practice und Erfahrungen in Beiträgen aus der Industrie. Hierbei arbeiten die Teilnehmer die Bedeutung und den Nutzen für die eigene Tätigkeit und das Unternehmen heraus und leisten damit einen wertvollen Beitrag bei der optimalen Positionierung Ihres Unternehmens im Wettbewerb. Die Voraussetzungen für den professionellen Umgang mit den Herausforderungen des

Dienstleistungsmanagements werden in diesem Seminar gelegt. Die Teilnehmer schließen mit einem Zertifikat der RWTH Aachen den Kurs ab. Dieses Kursangebot ist in dieser Form einmalig.

Die Dozenten sind Experten aus der Wirtschaft und praxisorientierten Forschungsinstituten mit herausragendem Fachwissen. Vertreten sind dabei führende Unternehmen, wie bspw. die SKF GmbH, die DB Netz AG und die Robert Bosch GmbH, sowie die Universität St. Gallen und weitere renommierte Hochschulen. Der Kurs steht unter der wissenschaftlichen Leitung von Prof. Dr. Schuh, Direktor des Forschungsinstituts für Rationalisierung e. V. (FIR) an der RWTH Aachen und Dr. Stich, Geschäftsführer des Forschungsinstituts für Rationalisierung e. V. an der RWTH Aachen. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.aglac.de/dienstleistungsmanagement.htm.



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

Dipl.-Kff. Nora Rühmann
Wissenschaftliche Mitarbeiterin
am FIR im Bereich
Dienstleistungsorganisation
Tel.: +49 2 41/4 77 05-2 39
Email: Nora.Ruehmann@fir.rwth-aachen.de