



# UdZ

# 2/2006

## Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunktthema:

### **/ Dienstleistungsmanagement**

Foto: InfraServ KNAPSACK



[www.fir.rwth-aachen.de](http://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

# SCC-Center und Trovarit AG schließen Partnerschaft im Bereich der neutralen Software-Auswahl

## Software-Anbieter-Marktspiegel und Anbieterdatenbank im Bereich Transportoptimierung und Management in Arbeit

Das SCC-Center (Supply Chain Competence Center – Gross & Partner) als Beratungsunternehmen mit Schwerpunkt IT Auswahl und Einführung von Transportlogistik Applikationen, und die Trovarit AG als namhafter und neutraler Software-Auswahl Spezialist haben sich im Rahmen einer Kooperation im Bereich der Software-Auswahl für Lösungen für Transportoptimierung und Management (TOM) zusammengeschlossen. Ziel der Kooperation ist die Erstellung eines Marktspiegels im Transportlogistik-Umfeld, sowie die damit verbundene, neutrale Software-Auswahl für Endkunden unter Nutzung der bewährten IT-Matchmaker Plattform der Trovarit AG.

Wer heute eine neue Software-Lösung im Bereich Transportoptimierung und Management auswählen will, steht vor einer breiten Palette von Anbietern mit Fähigkeiten in unterschiedlichsten Bereichen. Kein Anbieter ist wirklich in der Lage, das komplette Spektrum der Applikationen in ausreichender Tiefe zur Verfügung zu stellen. Nach einem Marktspiegel aller Anbieter, welcher den Endanwender bei der Marktrecherche unterstützen könnte, sucht man aktuell vergeblich. Noch kritischer wird es, wenn das Ziel einer unabhängigen Software-Evaluation bei den diversen Anbietern gesetzt wurde. Diese Lücke wird nun durch die Zusammenarbeit des SCC-Centers und der Trovarit AG geschlossen.

Marktspiegel und Anbieterdatenbank adressieren dabei folgende Lösungsbereiche:

- Geodaten-Management
- Strategische Transport- und Tourenplanung
- Transportausschreibung und Vertragsmanagement
- Operative Transportauftragsoptimierung und Management
- Fuhrparkmanagement und Transportüberwachung
- Mobile Datenerfassung/Telematik
- Auswertungen und Statistik.

In diesem Umfeld wurden bisher mehr als 70 Anbieter im deutschsprachigen Raum angesprochen. Zielsetzung ist es, möglichst viele als Teilnehmer für den IT-Matchmaker zu gewinnen, um den Endkunden eine allumfassende Auswahlunterstützung anbieten zu können. Interessierte Anbieter können sich an das SCC-Center oder die Trovarit AG wenden. Die Anbieteranalyse soll bis Juli 2006 abgeschlossen sein und die Marktstudie rechtzeitig zum BVL Kongress im Oktober bzw.

zur Systems fertig sein. Erste, über die Plattform abzuwickelnde Ausschreibungen im Logistikfeld befinden sich bereits in der Vorbereitung.

### Hintergrundinformation

Das SCC-Center, im Juli 2005 von Christoph Gross gegründet, hat sich unter anderem zur Aufgabe gemacht, in einem Partnernetzwerk Beratungsleistungen für Industrie, Handel, Logistikdienstleister und Software Unternehmen anzubieten. Einer der Tätigkeitsschwerpunkte ist die Bedarfsermittlung, Return-On-Invest-Ermittlung und Auswahl von IT Lösungen. Gross, der in seinen bisherigen Tätigkeiten bei Unternehmen wie i2 Technologies, Manugistics oder Manhattan Associates Positionen in Beratung und Vertrieb von Logistik Applikationen inne hatte, betreute bisher Kunden vom Kleinunternehmen bis zum Großkonzern in verschiedenen Branchen und war in über 20 Ländern aktiv in diesem Zusammenhang tätig. Sitz des Unternehmens ist München.

Die Trovarit AG wurde im September 2000 von Peter Treutlein und Dr. Karsten Sontow als Spin-Off des Forschungsinstituts für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen gegründet. Sie betreibt mit dem IT-Matchmaker ([www.it-matchmaker.com](http://www.it-matchmaker.com)) die führende Plattform für die Evaluation und Ausschreibung betrieblicher Software-Lösungen im deutschsprachigen Raum. Das Angebot wendet sich vor allem an mittelständische Unternehmen und Unternehmensberater, deren Fokus auf einer sicheren Entscheidung im Zuge von Software-Investitionen liegt. Die Internet-Plattform ermöglicht gleichzeitig Anbietern, ihr Lösungs- und Firmenprofil nach einer Überprüfung durch die Trovarit-Partner zu präsentieren. Sitz des Unternehmens ist Aachen. 