



# UdZ

# 2/2007

## Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

**/** Dienstleistungsmanagement

Foto: © 2007 Sartorius AG



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

## Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft  
 FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation  
 und Unternehmensentwicklung  
 8. Jg., Heft 2/2007, ISSN 1439-2585  
 „UdZ – Unternehmen der Zukunft“ informiert mit Unterstützung 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 47705-0  
 Fax: +49 2 41 47705-199  
 E-Mail: [info@fir.rwth-aachen.de](mailto:info@fir.rwth-aachen.de)  
 Web: [www.fir.rwth-aachen.de](http://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. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing (Informationsmanagement)  
 Dipl.-Ing. Carsten Schmidt (Produktionsmanagement)

Redaktion, Satz und Database Publishing  
 Olaf Konstantin Krueger, M.A. (Informationsmanagement)  
 Tel.: +49 241 47705-510

E-Mail: [OlafKonstantin.Krueger@fir.rwth-aachen.de](mailto:OlafKonstantin.Krueger@fir.rwth-aachen.de),  
[redaktion-udz@fir.rwth-aachen.de](mailto: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, E-mail: [office@m-publishing.com](mailto:office@m-publishing.com)

### Design, Satz, Layout und Bildbearbeitung

Birgit Kreitz, FIR, Tel.: +49 241 47705-153

### Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben, FIR-Archiv

### Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 4 vom 01.02.2007

### Druck

Kuper-Druck GmbH  
 Eduard-Mörke-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

### Weitere Literatur im Web

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

## Praxisorientierter RWTH Zertifikatkurs „Industrielles Dienstleistungsmanagement“ wird zum dritten Mal angeboten

Kompaktkurs von FIR und RWTH International Academy im Frühjahr 2008

„Der RWTH Zertifikatkurs ‚Industrielles Dienstleistungsmanagement‘ deckt fachlich alle Themen einer komplexen Materie ab, ist inhaltlich sehr wertvoll und gibt viele Anreize und Ideen für die praktische Anwendung“, erklärt Henry Schwan, Product Manager Service bei der Dürr Ecoclean GmbH. Den zweiteiligen Zertifikatkurs bietet das Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. (FIR) an der RWTH Aachen gemeinsam mit der RWTH International Academy vom 14. bis 17. April und vom 29. bis 31. Mai 2008 zum dritten Mal an. Aktuelle Themen aus dem Dienstleistungssektor stehen im Fokus.

Die deutsche Dienstleistungsbranche ist in hervorragender Stimmung und bewertet ihre Geschäftssituation so gut wie seit dreizehn Jahren nicht mehr [1]. Einhergehend mit steigendem Umsatz, steigenden Investitionen und wachsendem Arbeitsplatzangebot entwickelt sich auch die Umsatzrendite positiv, überflügelt vielfach die des Produktgeschäftes. Hierbei sichert die Entwicklung von der „Dienstleistung als Give Away“ zur „Dienstleistung als Kern des Absatzbündels“ die erzielbaren Margen und die Profitabilität deutscher produzierender Unternehmen. Somit sind Dienstleistungen, gerade für produzierende Unternehmen, ein bedeutender Erfolgsfaktor und nehmen an Bedeutung konstant zu [2].

Der RWTH Zertifikatkurs „Industrielles Dienstleistungsmanagement“ vermittelt Kenntnisse und Fähigkeiten, die für ein erfolgreiches Dienstleistungsmanagement unerlässlich sind. Dazu gehören:

- Strategieplanung und Geschäftsmodellentwicklung
- Entwicklung neuer Dienstleistungen
- Marketing und Kommerzialisierung von DL
- Gestaltung von Dienstleistungsorganisationen

- Schnittstellenmanagement und Grundlagen des Prozessmanagements
- Dienstleistungskultur und Personalentwicklung
- Kennzahlenbasierte Management- und Führungskonzepte
- Gewährleistung im Dienstleistungsbereich.

Im praxisorientierten Seminarkonzept werden die Lerninhalte in einer abwechslungsreichen Kombination aus vortragsgestützter Darstellung der Theorie und Vertiefungsübungen im Team vermittelt. Anwendung und Weiterentwicklung des Erlernten erfolgen in einer über mehrere Kurstage verteilten Unternehmenssimulation, der Präsentation von Erfahrungen sowie Best-Practices in Beiträgen aus der Industrie. Dabei arbeiten die Teilnehmer die Bedeutung und den Nutzen für die eigene Tätigkeit und das eigene Unternehmen heraus, leisten so einen bedeutenden Beitrag zur optimalen Positionierung ihres Unternehmens im Wettbewerb. Der intensive Gedankenaustausch zwischen Teilnehmern und Referenten trägt zur Vertiefung der Kursinhalte bei. Der Kurs bietet eine Grundlage für den professionellen Umgang mit den Herausforderungen des industriellen Dienstleistungsmanagements.

### Erfolgreicher Start des RWTH Zertifikatkurs „Industrielles Dienstleistungsmanagement“



Foto: Rühmann

„Mit seinen wertvollen Praxisbeiträgen, insbesondere aber den zugehörigen theoretischen Grundlagen sowie den anregenden Diskussionen mit den anderen Teilnehmern und Referenten war der RWTH Zertifikatkurs ‚Industrielles Dienstleistungsmanagement‘ sehr hilfreich für mein Tagesgeschäft“, so Markus Thim, Leiter systemservice Development der Heidelberger Druckmaschinen AG. Und Michael Steinberg, Leitung Service Engineering der arvato direct services AG, bestätigt: „Vor allem die sehr gelungene Verschmelzung von Theorie und Praxis machte die Lerninhalte sehr anschaulich“.

Der Startschuss für den RWTH Zertifikatkurs „Industrielles Dienstleistungsmanagement“ fiel im Herbst 2006. Elf Teilnehmer lernten Herangehensweisen und Methoden für ein professionelles Dienstleistungsmanagement kennen, konnten diese ausprobieren und gemeinsam diskutieren. Das Feedback der Teilnehmenden war rundweg positiv. Insbesondere der Mix aus Theorie und Praxis wurde von den Teilnehmenden sehr begrüßt, und auch die Anwendung der vorgestellten Methoden in vertiefenden Workshops fand großen Anklang.

Das Kursangebot ist stark praxisorientiert und in dieser Form einzigartig. Es richtet sich an Fach- und Führungskräfte für das Management industrieller Dienstleistungen. Der RWTH Zertifikatkurs wird im jährlichen Turnus im Rahmen eines zweimal dreitägigen Kompaktkurses angeboten und von den Teilnehmenden nach erfolgreicher Prüfung mit einem Zertifikat der RWTH Aachen beschlossen. Renommierte Referenten aus praxisorientierten Forschungsinstituten und der Industrie vermitteln den Kursteilnehmern die Lerninhalte. Vertreten sind dabei führende Unternehmen wie die Siemens AG, die DB Netz AG und die SKF GmbH. Der Kurs steht unter der wissenschaftlichen Leitung von Univ.-Prof. Dr. Schuh, Direktor des FIR, und Dr. Stich, Geschäftsführer des FIR. Weiterführende Informationen und die Möglichkeit zur Anmeldung sind online gegeben: [www.rwth-academy.com/dienstleistungsmanagement.html](http://www.rwth-academy.com/dienstleistungsmanagement.html).



Dipl.-Kfm. Jörg Trebels  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter am FIR  
im Bereich Dienstleistungsmanagement  
Fachgruppe Performance Management  
Tel.: +49 241 47705-248  
E-Mail: [Joerg.Trebels@fir.rwth-aachen.de](mailto:Joerg.Trebels@fir.rwth-aachen.de)

Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan  
Bereichsleiter am FIR  
im Bereich Dienstleistungsmanagement  
Tel.: +49 241 47705-202  
E-Mail: [Gerhard.Gudergan@fir.rwth-aachen.de](mailto:Gerhard.Gudergan@fir.rwth-aachen.de)

#### Literatur

- [1] DIHK (2006): Dienstleistungsreport: Ergebnisse einer DIHK-Umfrage bei den Industrie- und Handelskammern Herbst 2006. Deutscher Industrie- und Handelskammertag, Berlin u. Brüssel.
- [2] Schuh, G.; Friedli, T.; Gebauer, H. (2004): Fit for Service: Industrie als Dienstleister. Carl Hanser Verlag, München u. Wien.

## Service Innovation – Innovative Unternehmen bewegen Märkte

### 10. Aachener Dienstleistungsforum am 5. + 6. September 2007 in Aachen

Das am 5. und 6. September zum zehnten Mal stattfindende Aachener Dienstleistungsforum des Forschungsinstituts für Rationalisierung (FIR) e. V. steht dieses Jahr unter dem Motto „Service Innovation – Innovative Unternehmen bewegen Märkte“. Praxisreferate, individuelle Workshops und eine Fachmesse bieten die Möglichkeit sich über den Stand von Wissenschaft und Technik rund um das Thema Dienstleistungsinnovation zu informieren, welches aus vier Perspektiven betrachtet wird.



Vor dem Hintergrund neuer Märkte und Technologien steht insbesondere die Frage im Mittelpunkt, welche Optionen sich Unternehmen bieten, um ihre Wettbewerbsstärke durch die geschickte Kombination aus Produkt und Dienstleistung nachhaltig zu sichern. Diese Thematik spiegelt sich insbesondere im ersten Themenblock „Neue Perspektiven“ wider. Wie diese Zukunftsaussichten erfolgreich in das Unternehmen implementiert werden, berichten Referenten anhand von Praxisbeiträgen im zweiten Themenblock „Neue Strategien“. Im dritten Themenblock „Neue Methoden“ wird dann gezielt auf die für die Umsetzung von Innovationsvorhaben erforderlichen Methoden und Hilfsmittel eingegangen. Ein für

die Innovation und Dienstleistungsorientierung gleichermaßen zentraler Erfolgsfaktor steht im Mittelpunkt des vierten Themenblocks: die „Kernkompetenz Mensch“. Hier die Themenblöcke im Detail:

#### Neue Perspektiven – Kombination von Produkt und Dienstleistung

Der Wandel zur Dienstleistungswirtschaft ist einer der wichtigsten Trends unserer Zeit. Viele Unternehmen beschränken sich nicht mehr auf die alleinige Produktion von Sachgütern. Kunden fordern verstärkt die Lösung ihrer Probleme und nicht lediglich ein Produkt mit einigen ergänzenden Dienstleistungen. Anbieter reagieren und sehen