



UdZ

2/2007

Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

/ Dienstleistungsmanagement

Foto: © 2007 Sartorius AG



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
 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. 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,
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

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

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.



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

Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan
Bereichsleiter am FIR
im Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-202
E-Mail: 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



die Chance, mit innovativen Geschäftsmodellen neue Märkte zu erschließen. Dabei kann Dienstleistung sogar den primären Teil der Wertschöpfung darstellen.

Neue Strategien – Gestaltungsfelder für neue Dienstleistungen

Neue Anforderungen des Marktes erfordern ein konsequentes Umdenken im Unternehmen. Wert- und Kundenorientierung nehmen einen zentralen Stellenwert in der Formulierung der Unternehmensstrategie ein. Das Differenzierungspotenzial von Dienstleistungen wird dabei häufig noch nicht ausgeschöpft. Ob Unternehmen mit Ihren Dienstleistungen einer Imitationsstrategie oder einer First-Mover-Strategie folgen, kann ebenfalls entscheidend für den Erfolg sein.

Neue Methoden – Systematik in der Dienstleistungsinnovation

Der Einsatz von innovativen Dienstleistungen bedarf präzise formulierter Prozesse für die Planung und Entwicklung, so wie es bei der Produktentwicklung längst Praxis ist. Eine systematische Planung und Steuerung von Innovationsprojekten ist im Dienstleistungsbereich noch die Ausnahme, aber auch hier von enormer Wichtigkeit, um Ressourcen effizient einzusetzen und das Ziel nicht aus den Augen zu verlieren. Dieser Prozess, von der Ideenfindung bis zur Markteinführung, muss mit neuen und effektiven Methoden und Werkzeugen unterstützt werden.

Kernkompetenz „Mensch“ – Problemlöser des Kunden

Motivierte und kompetente Mitarbeiter sind insbesondere im Dienstleistungsbereich ein entscheidender Mehrwert für den nachhaltigen Unternehmenserfolg. Das Potenzial dieser personengebundenen Handlungskompetenzen gilt es zu heben und mit den Dienstleistungsprozessen so zu verknüpfen, dass aus dem Humankapital wirklich eine „Kernkompetenz“ des Unternehmens entsteht. Personalentwicklung, Führung, Unternehmenswerte und Prozesse müssen harmonisieren und eine Einheit bilden. █



Dipl.-Wirt.-Ing. Bogdan Nitu
Wissenschaftlicher Mitarbeiter am FIR
im Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-231
E-Mail: dienstleistungsforum@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Ing. Ralf Frombach
Wissenschaftlicher Mitarbeiter am FIR
im Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-246
E-Mail: dienstleistungsforum@fir.rwth-aachen.de

Katrin Fausten, M.A.
Event Managerin am WZLforum
Tel.: +49 241 80-20711
E-Mail: dienstleistungsforum@fir.rwth-aachen.de