



UdZ

2/2009

Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

/ Dienstleistungsmanagement



www.fir.rwth-aachen.de

Inhaltsverzeichnis

Schwerpunkt: Dienstleistungsmanagement



Projekte und Berichte

Dienstleistungsmanagement am FIR – Mit Dienstleistungen Erfolg sichern	4	ShipExcellence: Benchmarking und Betriebsvergleich in der Partikulierschifffahrt Durch Benchmarking zum Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit deutscher Partikulierschiffahrtsunternehmen	44	Erfolgreich mit Kundenlösungen in neuen Märkten Ergebnisse der Dienstleistungsstudie "Fakten und Trends im Service – Ausgabe 2008" ...	74
"Service is King!" – Mit professionellem Dienstleistungsmanagement aus der Krise Unsere Beratungsangebot für Ihr Unternehmen	6	HyProDesign: Zukunftskonzepte für Maschinen- und Anlagenbauer Gestaltung und Management komplexer Leistungssysteme	48	Herausforderung des industriellen Dienstleistungsmanagements von morgen meistern Mit dem "Chief-Service-Manager" in sechs Tagen zum anerkannten Hochschulzertifikat	78
Frischer Wind im Service und After-Sales der Windkraftindustrie Industry-Roundtable "Service for Renewable Energies" (Senergy) gegründet	10	StreetScooter Mit neuen Dienstleistungs- und Geschäftsmodellen für Elektroautos in die Zukunft	52	Automotive Conference 2009 ein voller Erfolg Experten veranschaulichten Wege aus der Krise	79
eCI@ass Das FIR engagiert sich bei eCI@ss im Bereich Logistik und Instandhaltung	12	NeuProPlus: Intelligente Schieneninfrastruktur durch innovative Produktionssteuerungssysteme Neue Wege für die Erschließung von Wirtschaftlichkeitspotenzialen bei der Durchführung von Eisenbahninfrastrukturprojekten	54	Heimkehr aus dem Morgenland FIR-Team "Crazymove" beendet die Allgäu-Orient-Rallye	80
MSCO: Maintenance-Supply-Chain-Optimisation Integriertes Auftragsmanagement für die Ersatzteillogistik mittels IT-Plattform	13	Forschungskooperationen Innovationen fördern, Wettbewerbsfähigkeit sichern	59	 FIR Solution Group Kompetenznetzwerk aus Forschung und Praxis	63
Wertorientierte Instandhaltung mit TPM Mithilfe des Total-Productive-Managements (TPM) können Sie Ihre betriebliche Instandhaltung wertorientiert gestalten	15	Prozess zur kundennutzenorientierten Preisfindung für industrielle Dienstleistungen Ein Bericht aus dem Experten-Arbeitskreis Service-Pricing am FIR	60	 Studien, Standards und Publikationen	
StarLog: Lager- und Transportlogistik Standardisierte Leistungsdefinition und -bewertung in der Angebotsphase	19	 Leistungen für die Industrie: Assess und Assist		Literatur aus dem FIR	81
INESS: Pushing the standardisation of interlocking systems throughout Europe INtegrated European Signalling System	22	Weltklasse in Produktion und Instandhaltung Ergebnisse der weltweiten Studie in der kontinuierlichen Prozessindustrie von Mc Kinsey, FIR und WZL	67	Impressum	83
r2b – robot to business: Intelligente Landwirtschaft durch konfigurierte Leistungssysteme	23	 Qualifikation und Weiterbildung, Veranstaltungen		Veranstaltungskalender	84
Ein Ass im Ärmel: Effizientes Handling von Remote-Service-basierten Leistungssystem im Werkzeugbau	29	Der neue FMEA-Analyser Assist-Tool des FIR zur Einführung von Reliability-Centered-Maintenance (RCM)	72		
25 Jahre IT-Einsatz in der Instandhaltungsplanung und -steuerung	33	12. Aachener Dienstleistungsforum am 02. und 03. September 2009 Mit Dienstleistungen die Weichen neu stellen – stabilisieren und Erfolg sichern	73		
Professionalisierung der Dienstleistungsnormung Entwicklung eines Konzepts zur organisatorischen Implementierung einer Koordinierungsstelle im DIN	36				
Standard:IS – Durch Standardisierung die Exportfähigkeit unternehmensbezogener Dienstleistungen steigern Entwicklung eines Wartungskalkulationsprogramms ermöglicht Standardisierung der Dienstleistungserbringung und Optimierung des internationalen Servicegeschäfts	41				



Forschungsk Kooperationen

Innovationen fördern, Wettbewerbsfähigkeit sichern

Innovationen sind der Maßstab für Erfolge in der Wirtschaft, dies belegte die Veranstaltung der IHK von Nordrhein-Westfalen und der AIF zum Thema „Forschungsk Kooperationen“ im März dieses Jahres.

Der Geschäftsführer des FIR, Dr. Volker Stich, reihte sich ein in die Liste der hochkarätigen Redner, wie zum Beispiel AIF-Präsident Thomas Gräbener oder Staatssekretär Hartmut Schauerte. Die wesentliche Kernbotschaft der praxisorientierten Veranstaltung war, dass Kooperationen zwischen Industrie und Forschung ein wesentlicher Schlüssel zum Erfolg sind. Nur wenn Industrie und Forschung kooperieren, können die Forschungsergebnisse der Industrie einen Nutzen bringen und Wissenschaftler den wirtschaftlichen Bezug zu Unternehmen erlernen.

Die Bedeutung der Forschung als Erfolgsfaktor scheint Unternehmen auch in Krisenzeiten bewusst zu sein – dies bestätigen aktuelle Umfragen der DIHK, die belegen, dass Unternehmen auch in wirtschaftlich schwierigen Zeiten in die Forschung investieren. Die Worte des Redners Hartmut Schauerte machten Mut. Er erklärte, dass die globale Wirtschaftskrise Deutschland während seiner höchsten Wettbewerbsfähigkeit getroffen habe. Deutschland könne aus dieser wirtschaftlichen Situation weiter lernen und noch stärker als zuvor aus dieser Krise hervorgehen. Trends und Gewohnheiten, so erläuterte der Staatssekretär, blieben trotz Umsatzeinbußen bestehen. Wissenschaftler spüren diese Trends und Gewohnheiten auf. Die Chancen für Unternehmen, aktiv an der Forschung mitzuwirken und von den Ergebnissen zu profitieren, sind so gut wie noch nie. Forschungsanträge sind hochqualifiziert, sodass nahezu jeder zweite Antrag genehmigt wird. Dr. Gräbener appellierte dementsprechend an Unternehmen, das Mittel der Forschungsförderung in Anspruch zu nehmen. Das Ziel in der Krise bestehe nicht darin zu überleben, sondern durch Innovationen besser zu werden.

Dr. Stich ging in seinem Vortrag noch einen Schritt weiter: Er erklärte die Bedeutung der Nachhaltigkeit in der Forschung und ermutigte Unternehmen dazu, Trendsetter zu werden. Innovation sei ein Prozess, der nach Projektabschluss noch nicht beendet sei. In diesem Zusammenhang beleuchtete er die Wichtigkeit des lebenslangen Lernens. Qualifikation und Weiterbildung seien für unternehmerischen Erfolg unerlässlich.

Innovationsvorhaben können auf verschiedenen Wegen gefördert werden. Eine Möglichkeit bietet das „Zentrale Innovationsprogramm Mittelstand“ (ZIM) der Bundesregierung. In diesem Programm werden Unternehmen und Forschungsstellen zusammengeführt, um angestrebte Forschungsvorhaben zu realisieren. Eine weitere Möglichkeit besteht in der Vernetzung verschiedener Betriebe miteinander, um sich die Arbeitspakete gemeinsamer Forschungsprojekte aufzuteilen.

Beide Möglichkeiten können bei der Geschäftsstelle der AIF angestoßen werden. Bei Interesse kontaktieren Sie bitte die AiF in Berlin:

Tschaikowskistraße 49,

Tel.: + 49 30 481633,

E-Mail: gsb@aif.de

Unser Partner, die AIF, hilft Ihnen gerne weiter. ■



Caroline Crott, BSc
Marketing, Corporate Branding
FIR, Kommunikationsmanagement
Tel.: +49 241 47705-152
E-Mail: Caroline.Crott@fir.rwth-aachen.de

Bild 1 (v.l.n.r.)
Dr. Volker Stich (FIR),
Dr. Thomas Gräbener
(AiF), Roland Meißner,
Hartmut Schauerte,
Josef Heyes (Bürgermeister
Stadt Willich),
Prof. Jasperneite (inIT),
Klaus Zimmermann (GF
IHK Düsseldorf),
Friedhelm Osterkamp
(H & W Nutzfahrzeugtechnik)



Foto: © AIF

Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung, 10. Jg., Heft 2/2009, 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.: +49 241 47705-0, Fax: +49 241 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.-Wi.-Ing. Tobias Brosze

(Produktionsmanagement)

Astrid Giernalczyk M.A., M. Sc.

(Kommunikationsmanagement)

Dr.-Ing. Gerhard Gudergan

(Dienstleistungsmanagement)

Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing

(Informationsmanagement)

Redaktion

Simone Suchan M.A., FIR, Tel.: +49 241 47705-156

Design, Bildbearbeitung, Satz und Layout

Julia Quack, Studentische Mitarbeiterin

Verantwortlich

Astrid Giernalczyk M.A., M. Sc.

Bereichsleiterin Kommunikationsmanagement

Tel.: +49 241 47705-513

E-Mail: Astrid.Giernalczyk@fir.rwth-aachen.de

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben, FIR-Archiv

Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 6 vom 01.01.2008

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