



# UdZ

# 2/2009

## Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

**/ Dienstleistungsmanagement**



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

# Inhaltsverzeichnis

## Schwerpunkt: Dienstleistungsmanagement



### Projekte und Berichte

Dienstleistungsmanagement am FIR – Mit Dienstleistungen Erfolg sichern .....	4
"Service is King!" – Mit professionellem Dienstleistungsmanagement aus der Krise Unsere Beratungsangebot für Ihr Unternehmen .....	6
Frischer Wind im Service und After-Sales der Windkraftindustrie Industry-Roundtable "Service for Renewable Energies" (Senergy) gegründet .....	10
eCI@ass Das FIR engagiert sich bei eCI@ss im Bereich Logistik und Instandhaltung .....	12
MSCO: Maintenance-Supply-Chain-Optimisation Integriertes Auftragsmanagement für die Ersatzteillogistik mittels IT-Plattform .....	13
Wertorientierte Instandhaltung mit TPM Mithilfe des Total-Productive-Managements (TPM) können Sie Ihre betriebliche Instandhaltung wertorientiert gestalten .....	15
StarLog: Lager- und Transportlogistik Standardisierte Leistungsdefinition und -bewertung in der Angebotsphase .....	19
INESS: Pushing the standardisation of interlocking systems throughout Europe INtegrated European Signalling System .....	22
r2b – robot to business: Intelligente Landwirtschaft durch konfigurierte Leistungssysteme .....	23
Ein Ass im Ärmel: Effizientes Handling von Remote-Service-basierten Leistungssystem im Werkzeugbau .....	29
25 Jahre IT-Einsatz in der Instandhaltungsplanung und -steuerung .....	33
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

ShipExcellence: Benchmarking und Betriebsvergleich in der Partikulierschifffahrt Durch Benchmarking zum Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit deutscher Partikulierschiffahrtsunternehmen .....	44
HyProDesign: Zukunftskonzepte für Maschinen- und Anlagenbauer Gestaltung und Management komplexer Leistungssysteme .....	48
StreetScooter Mit neuen Dienstleistungs- und Geschäftsmodellen für Elektroautos in die Zukunft .....	52
NeuProPlus: Intelligente Schieneninfrastruktur durch innovative Produktionssteuerungssysteme Neue Wege für die Erschließung von Wirtschaftlichkeitspotenzialen bei der Durchführung von Eisenbahninfrastrukturprojekten .....	54
Forschungskooperationen Innovationen fördern, Wettbewerbsfähigkeit sichern .....	59
Prozess zur kundennutzenorientierten Preisfindung für industrielle Dienstleistungen Ein Bericht aus dem Experten-Arbeitskreis Service-Pricing am FIR .....	60
Weltklasse in Produktion und Instandhaltung Ergebnisse der weltweiten Studie in der kontinuierlichen Prozessindustrie von Mc Kinsey, FIR und WZL .....	67
Der neue FMEA-Analyser Assist-Tool des FIR zur Einführung von Reliability-Centered-Maintenance (RCM) .....	72
12. Aachener Dienstleistungsforum am 02. und 03. September 2009 Mit Dienstleistungen die Weichen neu stellen – stabilisieren und Erfolg sichern .....	73

Erfolgreich mit Kundenlösungen in neuen Märkten Ergebnisse der Dienstleistungsstudie "Fakten und Trends im Service – Ausgabe 2008" ...	74
Herausforderung des industriellen Dienstleistungsmanagements von morgen meistern Mit dem "Chief-Service-Manager" in sechs Tagen zum anerkannten Hochschulzertifikat .....	78
Automotive Conference 2009 ein voller Erfolg Experten veranschaulichten Wege aus der Krise .....	79
Heimkehr aus dem Morgenland FIR-Team "Crazymove" beendet die Allgäu-Orient-Rallye .....	80



FIR Solution Group Kompetenznetzwerk aus Forschung und Praxis .....	63
--	----



### Studien, Standards und Publikationen

Literatur aus dem FIR .....	81
Impressum .....	83
Veranstaltungskalender .....	84



### Leistungen für die Industrie: Assess und Assist



### Qualifikation und Weiterbildung, Veranstaltungen



## Automotive Conference 2009 ein voller Erfolg

### Experten veranschaulichten Wege aus der Krise

Gemeinsam mit der GS1 Germany organisierte das Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen die diesjährige „Best Practice Conference Automotive 2009“ und bot Interessierten eine einzigartige Plattform für den Ideenaustausch sowie die Gelegenheit, hochwertige Kontakte zu knüpfen.



Über 50 Experten aus der Automobil- und Zuliefererindustrie diskutierten am 28. Mai dieses Jahres auf der Veranstaltung über globale Standards als Erfolgsfaktoren und mögliche Wege aus der Automobilkrise.

Neben dem hochwertigen Vortragsprogramm der Konferenz wurden mehrere Führungen durch die „Value Chain Live“ (Wertschöpfungskette) im kürzlich eröffneten GS1 Germany Knowledge Center angeboten. Auf über 200 qm erkundeten die Teilnehmer neue Logistik- und Technologielösungen und deren reibungslose Vernetzung durch GS1-Standards. Schwerpunkte bildeten neben EPC-/RFID-Techniken zum Beispiel auch Category-Management-Anwendungen und zukunftsgerichtete Einsatzbereiche des Barcodes. Darüber hinaus hatten die Teilnehmer in den Pausen die Möglichkeit, sich in der Ausstellung über neue Entwicklungen rund um das Thema Auto-ID zu informieren. Hochkarätige Redner, wie z. B. Frank Peters von der Daimler AG oder Markus Sprafke von Volkswagen, machten die „Automotive Best Practice Conference 2009“ zu einem Event der Extraklasse.

Im Rahmen des Vortrags zum Thema „RFID - Business Case Calculation“ erläuterte Tobias Rhensius, Leiter der Gruppe Informationstechnologiemanagement des FIR in Aachen, wie sich der Nutzen von „Radiofrequenzidentifikation“ berechnen lässt und wie man mit überschaubarem Aufwand die Auswirkungen und die Wirtschaftlichkeit eines RFID-Systems bestimmen kann. ■



Dipl.-Wirt.-Ing. Tobias Rhensius, MSc  
Leiter Fachgruppe Informations-  
technologiemanagement  
FIR, Bereich Informationsmanagement  
Tel.: +49 241 47705 510  
E Mail: Tobias.Rhensius@fir.rwth-aachen.de



Bild 1  
Teilnehmer an der  
Automotive  
Conference 2009

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