



Schwerpunkte: Informationsmanagement und Instandhaltung

Trusted-RFID: Vertrauen stärken	Seite 3
MYCAREVENT: Pannendienst der Zukunft	Seite 7
Medical Export: IT für Krankenhäuser	Seite 10
WikoR: Wissen in kommunalen Rechtsämtern	Seite 12
8. Aachener Dienstleistungsforum	Seite 24
Instandhaltungsmanagement: Studie	Seite 30
ProMoDis: dynamische Instandhaltung	Seite 33
Virtual Communication Department	Seite 37

Inhalt

UdZ-Schwerpunkt	UdZ-Schwerpunkt	UdZ-Veranstaltungen
Trusted-RFID: Förderung der Akzeptanz von RFID-Anwendungen im Endkundengeschäft 3	Information und Beratung von KMU im ACC-EC 19	8. Aachener Dienstleistungsforum 24
iSig: IT-Sicherheit beim elektronischen Dokumentenaustausch 5	Machbarkeitsstudien im E-Business 21	Dienstleistungsmanager im Netzwerk der Zukunft .. 44
MYCAREVENT: Reparatur- und Pannendienst der Zukunft 7	Anwender-zufriedenheitsstudie Businesssoftware Instandhaltungsmanagement 22	foodtracer: Roadshow 45
Medical Export: Technologiegestützte Internationalisierung medizinischer Dienstleistungen 10	FIR und FVI kooperieren ... 28	ACC-EC: Roadshow 46
WikoR: Wissensnetzwerk kommunaler Rechtsämter 12	„Instandhaltungsmix“: Die richtige Auswahl macht's 30	Arbeitsorganisation der Zukunft 46
Netzwerkmanagement und Wissen 14	ProMoDis: Teamwork in der Instandhaltung 33	
Katalogsysteme im Materialgruppenmanagement 18	Entwicklungsprozess-simulation: Was macht sie möglich? 35	UdZ-Rubriken
	Virtual Communication Department 37	Editorial 2
	Formel iT auf der SYSTEMS 2005 41	Impressum 11
	Aus der Forschung in die Praxis: Die Trovarit AG 42	Personalia 43
		Literatur aus FIR+IAW 43
		Veranstaltungskalender ... 48

UdZ-Beilage

Management Circle AG:
„Expertentreff für modernes Instandhaltungs-Management“,
10./11. Oktober 2005, Stuttgart

Impressum

„UdZ – Unternehmen der Zukunft“
informiert mit Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen
regelmäßig über die wissenschaftlichen Aktivitäten des
Institutsverbundes von FIR+IAW

Herausgeber

Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. (FIR) an der
RWTH Aachen, Pontdriesch 14/16, D-52062 Aachen,
Tel.: +49 2 41/4 77 05-1 20, FAX: +49 2 41/4 77 05-1 99,
E-Mail: info@fir.rwth-aachen.de,
Web: www.fir.rwth-aachen.de,

im Verbund mit dem
Lehrstuhl und Institut für Arbeitswissenschaft (IAW) der
RWTH Aachen, Bergdriesch 27, D-52062 Aachen,
Tel.: +49 2 41/80-9 94 40, FAX: +49 2 41/80-9 21 31,
E-Mail: info@iaw.rwth-aachen.de,
Web: www.iaw.rwth-aachen.de

Institutsdirektoren

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Günther Schuh (FIR),
Univ.-Prof. Dr.-Ing. Christopher Schlick (IAW)
Geschäftsführer (FIR): Dr.-Ing. Volker Stich

Leitende Mitarbeiter

Bereichsleiter (FIR):
Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan (Dienstleistungsorganisation),
Dipl.-Ing. Carsten Schmidt (Produktionsmanagement),
Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing (E-Business Engineering)
Oberingenieure (IAW):
Dr.-Ing. Ludger Schmidt (Benutzerzentrierte Gestaltung von
IuK-Systemen), Dr.-Ing. Stephan Killich (Arbeitsorganisation);
Forschungsgruppenleiter (IAW): Dipl.-Kff. Iris Bruns (Human
Resource Management), Dr.-Ing. Ludger Schmidt (Ergonomie
und Mensch-Maschine-Systeme), Dr. phil. Dipl.-Ing. Martin
Frenz (Fachdidaktik der Textil- und Bekleidungstechnik)

Redaktion, Layout und Database Publishing

Olaf Konstantin Krueger, M.A.
FIR-Bereich E-Business Engineering, RWTH Aachen
Tel.: +49 2 41/4 77 05-5 10
E-Mail: kg1@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 83 02 46 56, Email: office@m-publishing.com

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben: FIR+IAW-Archiv,
Titelbild: Olaf Konstantin Krueger, M.A.,
Bildnis: Jorg Valentin, B.A. (Hons), M.E.S. mit Tablet PC

Erscheinungsweise

vierteljährlich

Bankverbindung

Sparkasse Aachen, BLZ 390 500 00, Konto-Nr. 000 300 1500

Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 4 vom 1.3.2005

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.

ISSN 1439-2585 (PDF-Dokument 1.5, 20050820)

Weitere Literatur von FIR+IAW im Web

www.fir.rwth-aachen.de/service/
www.iaw.rwth-aachen.de/publikationen/





Dott. Ing. Tomaso Forzi

Wissenschaftlicher Mitarbeiter
am FIR im Bereich

E-Business Engineering
Arbeitsschwerpunkte u. a.:
E-Marktplätze, Geschäftsmodellierung
und Wissensmanagement in
vernetzten Organisationsstrukturen
Tel.: +49 2 41/4 77 05-5 06
tomaso.forzi@fir.rwth-aachen.de



Dipl.-Ing. Anno Kremer

GPS Schuh & Co. GmbH
Manager der Bereiche Strategische
Produktplanung und Unter-
nehmensstrategie
Tel.: +49 24 05/4 59-02
anno.kremer@gps-mbh.com

Netzwerkmanagement und Wissen

Ergebnisse einer internationalen Umfrage

Dieser Beitrag stellt ausgewählte Ergebnisse der explorativen Umfrage „Netzwerkmanagement und -wissen – Erfolgsfaktoren und Hindernisse“ vor. Ziel der internationalen Umfrage war es, ein aktuelles Bild über den Umgang mit Wissen in überbetrieblichen Netzwerken zu gewinnen und für das Forschungsprojekt Ansatzpunkte der Dienstleistungsentwicklung zu identifizieren. Die Umfrage wurde im Rahmen des Verbundvorhabens „Der Dienstleistungsmanager im Netzwerk der Zukunft“ durchgeführt.

Motivation. Unternehmen organisieren sich zunehmend in Netzwerken mit wissensintensiven Wertschöpfungsprozessen. Voraussetzung für eine erfolgreiche Kooperation ist dabei der zielgerichtete Wissenstransfer zwischen den Beteiligten [1]. In der Realität wird dieser allerdings durch eine Reihe netzwerkspezifischer Eigenschaften erschwert; sehr unterschiedliche Aspekte, wie z. B. die verschiedenen Ziel- und Wertsysteme, das Vorhandensein kultureller Barrieren zwischen den Unternehmen, die nicht vergleichbare Erfahrung mit dem Umgang mit der Ressource „Wissen“, das mangelnde Vertrauen oder die unterschiedliche Art der IT-Unterstützung führen dazu, dass der Austausch von Wissen innerhalb von interorganisatorischen Netzwerken oft scheitert [2]. Das Verbundprojekt „Der Dienstleistungsmanager im Netzwerk der Zukunft“

hat daher zum Ziel, die bisherigen Ansätze, Vorgehensweisen, Instrumente und kritischen Erfolgsfaktoren zur erfolgreichen Etablierung einer zielgerichteten Wissensentwicklung und eines effizienten Wissenstransfers im Netzwerk zu analysieren, auf die aktuellen Anforderungen und Bedürfnisse von Netzwerken anzupassen, und in einem ganzheitlichen Instrumentarium für das Wissensmanagement (WM) im Netzwerk zu integrieren [3].

Dieser Beitrag stellt ausgewählte Ergebnisse der im Rahmen des Vorhabens durchgeführten Umfrage „Netzwerkmanagement und -wissen – Erfolgsfaktoren und Hindernisse“ dar. Ziel dieser Umfrage ist es, ein aktuelles Bild über den Umgang mit Wissen, dessen Bedeutung, sowie die dazugehörigen Erfolgsfaktoren und Probleme in zwischenbetrieblichen Netzwerken zu zeich-

nen. Die Ergebnisse der Umfrage dienen der genauen und zielgerichteten Ausrichtung der im Projekt erarbeiteten Werkzeuge und Methoden auf die aktuellen Bedürfnisse wissensintensiver Netzwerke. Innerhalb der Umfrage wurden insgesamt 92 Netzwerke aus Deutschland, Italien, Österreich und der Schweiz angesprochen. Davon haben 42 Netzwerke den ausgefüllten Fragebogen zurück gesandt; damit beträgt die Rücklaufquote 45,65 %.

Durchschnittliches Netzwerkprofil. Die befragten Netzwerke sind vorwiegend regionale Netzwerke, d. h. Kooperationen basierend auf der räumlichen Agglomeration (hoch-)spezialisierter Unternehmen, und haben ein geografisches Umfeld bzw. Tätigkeitsfeld, das vorwiegend regional und national ist. Die Netzwerke sind dabei tendenziell sehr groß (mit i.d.R. mehr als 25 Mitgliedern), haben vorwiegend eine offene Netzwerkgrenze (d. h. eine zumeist flexible Mitgliederzahl) und weisen häufig eine fragmentierte Beteiligung der Mitglieder an den Netzwerkaktivitäten auf. Die Netzwerke regeln die Zusammenarbeit mehrheitlich unverbindlich, wobei

die Gründung einer eigenen Rechtsform des Netzwerks oder eine verbindliche Regelung der Zusammenarbeit zwischen den Netzwerkmitgliedern nicht ausgeschlossen ist. Die Netzwerkaktivitäten werden vornehmlich durch Fördermittel unterschiedlicher Art (Bund, Länder, EU) sowie durch die finanzielle Eigenanteile der Mitgliedsunternehmen finanziert.

Die Netzwerke sind darüber hinaus von einer heterogenen Unternehmensstruktur der Mitglieder gekennzeichnet und haben eine signifikante KMU-Komponente unter den Mitgliedern. Die vorwiegend vertikalen Wertschöpfungsebenen der im Netzwerk vertretenen Unternehmen (ggf. mit einer horizontalen Komponente) weisen vorwiegend ergänzende sowie ggf. konkurrierende Beziehungen zwischen den Netzwerkmitgliedern auf. Das Durchschnittsalter der Netzwerke ist mit fünf bis sechs Jahren eher gering, wobei die Netzwerke sich zumeist in der Phase des operativen Betriebs ihrer Netzwerkaktivitäten befinden. Der Zeitraum der Zusammenarbeit ist dabei in den meisten Fällen nicht festgelegt. Die Zusammenarbeit im Netzwerk wird meist zentral organisiert, wobei die Beziehungsintensität zwischen den Netzwerkmitgliedern eher lose ist. In den Netzwerken besteht eine Dominanz einzelner oder mehrerer Organisationsarten.

Die Netzwerke kooperieren mit positiver Auswirkung auf die wirtschaftliche Situation der Mitglieder in meist wissensintensiven Funktionsbereichen wie Forschung, Entwicklung, Vertrieb/Marketing oder Produktion und verfolgen gemeinsame Organisations- und Absatzziele (z. B. Umsatzsteigerung durch Geschäftsbeziehungen im Netzwerk, Konzentration auf Kernkompetenzen oder Erweiterung des Absatzgebietes), Kosten- und Wettbewerbsfähigkeitsziele (z. B. Senkung von Produktions- oder Beschaffungskosten), Ziele der gemeinsamen Wissensgenerierung (z. B. gemeinsame Entwicklung von Produkten oder Technologien) sowie alle-

gemeine Effizienzziele (z. B. Nutzung von Synergieeffekten, gemeinsame Nutzung von Ressourcen).

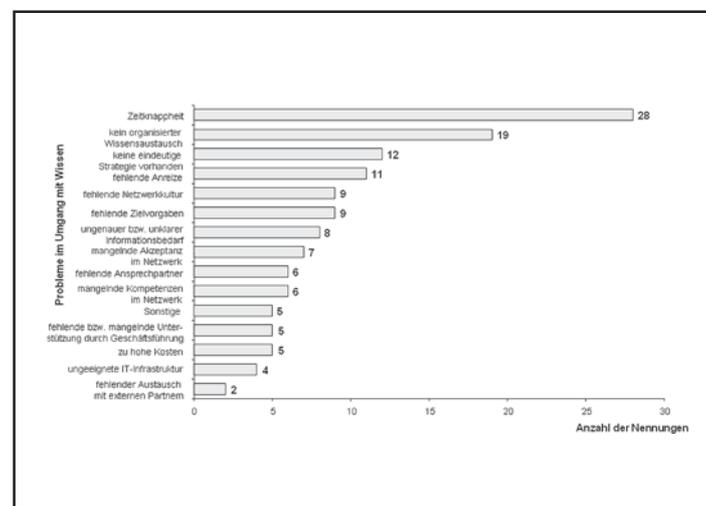
Risiken und Probleme der Zusammenarbeit im Netzwerk. Das am häufigsten genannte Risiko ist die Abwanderung von Know-how (40,5 % der Netzwerke), gefolgt von fehlendem Vertrauen der Partner, Abwerbung von Mitarbeitern und Sicherheitsbedenken (jeweils von 33,3 %, 26,2 % und 23,8 % der Netzwerke). Weitaus seltener werden potenzielle Risiken, wie die unklare Vorgehensweise in der Zusammenarbeit, die rechtliche Ausgestaltung oder die zu hohen Kosten genannt. Die meisten genannten Risiken gehen auf Vertrauensmangel und potenziellem opportunistischem Verhalten einiger Netzwerkmitglieder zurück.

Neben den potenziellen Risiken wurden auch die bei der Zusammenarbeit tatsächlich aufgetretenen Probleme erhoben. Nur eine Minderheit der Netzwerke (16,7 %) läuft bisher reibungslos, wobei die überwiegende Mehrheit (83,3 %) ein oder mehrere Probleme innerhalb der Zusammenarbeit erlebt hat. Die am häufigsten genannten Probleme sind die mangelnde Einsatzbereitschaft von Partnern (42,9 % der Netzwerke), der unterschätzte Organisationsaufwand (35,7 %), der unbefriedigende

Wissensaustausch zum Erreichen der Netzwerkziele (28,6 %), die langwierigen Abstimmungsprozesse (26,2 %), keine Verfolgung gemeinsamer Ziele (19,0 %), sowie Schnittstellenprobleme im Netzwerk, ein oder mehrere zu dominante Partner, nicht erbrachte aber gewünschte Leistungen sowie andere Probleme (jeweils von 14,3 %).

Probleme des Umgangs mit Wissen. Probleme, die im Umgang mit Wissen im Netzwerk wahrgenommen werden, sind Bild 1 zu entnehmen. Auffallend ist, dass die Mehrheit der Netzwerke (66,7 %) die Zeitknappheit als häufigstes Problem im Umgang mit Wissen nennt. Andererseits, wenn man diese Antwort zusammen mit den in der Skala folgenden Problemen betrachtet, und zwar z. B. dem Fehlen eines organisierten Wissensaustausches (45,2 %), einer eindeutigen Strategie im Umgang mit Wissen im Netzwerk (28,6 %) oder geeigneter Anreizsysteme (26,2 %), dann wird deutlich, dass das größte Problem im Umgang mit Wissen im Netzwerk eher ein allgemeines Management-Problem ist. Die Verantwortlichen in den Netzwerken besitzen keine geeignete WM-Strategie und deswegen werden die Netzwerke eher sich selber und der Initiative der einzelnen Individuen überlassen. Dadurch entstehen weitere Probleme, wie

Bild 1
Probleme beim Umgang mit Wissen im Netzwerk



z. B. der ungenaue bzw. unklare Informationsbedarf (19,1 %), die mangelnde Akzeptanz von WM-Maßnahmen im Netzwerk (16,7 %), das Fehlen von Ansprechpartnern oder der notwendigen Kompetenzen im Netzwerk (jeweils 14,3 %) oder sonstige Probleme (11,9 %). Die Tatsache, dass die hohen Kosten oder eine ungeeignete IT-Infrastruktur von den Wenigsten als Problem wahrgenommen wird (11,9 % bzw. 9,5 % der Netzwerke) bestätigt die Vermutung, dass die Hindernisse beim Umgang mit Wissen im Netzwerk eher grundlegender Natur als ein Problem der Technik sind.

Erfolgsfaktoren wissensintensiver Netzwerke. Die Identifikation von Erfolgsfaktoren für Netzwerke ist eine wichtige Voraussetzung für die Konzeption und die Auswahl geeigneter Instrumente zur Verbesserung der Zusammenarbeit. Zu den als sehr wichtig eingeschätzten Erfolgsaspekten zählen eine faire Kooperationskultur, das gegenseitige Vertrauen der Partner und eine Kultur des Wissensaustausches im Netzwerk, also insgesamt kulturelle Aspekte der Kooperation (siehe Bild 2). Dagegen werden von den befragten Netzwerken vertragliche und rechtliche Aspekte der Kooperation eher neutral bewertet; z. B. die vertragliche Festlegung der Leistungspflichten der Partner, Regelungen für den Fall von Konflikten zwischen Partnern oder die regelmäßige Leistungsbewertung für alle Partner. Des Weiteren wird der Einsatz von IuK-Technologien primär als neutral bis wichtig für den Erfolg wissensintensiver Netzwerke eingestuft. Die mit diesen Daten durchgeführte Faktoranalyse hat zur Identifikation folgender (Erfolgs-)Faktoren geführt:

1. Weiche/Kulturelle Aspekte der Kooperation im Netzwerk (d. h., gegenseitiges Vertrauen der Partner, faire Kooperationskultur, Kultur des Wissensaustausches, Gleichberechtigung der Partner),
2. Harte Aspekte der Kooperation im Netzwerk (d. h., vorherige Erfahrungen der Partner im Bereich

Kooperationen, vertragliche Festlegung der Leistungspflichten, regelmäßige Leistungsbewertung, Regelungen für den Fall von Konflikten),

3. Organisatorische und technologische Rahmenbedingungen der Kooperation im Netzwerk (d. h., Aufbau einer eigenen Organisationsstruktur für das Netzwerk, Einsatz von IuK-Technologien).

Netzwerkmanagement und -wissen. Der unterschiedliche Umgang mit der Ressource Wissen ist anhand einer Clusteranalyse charakterisiert worden. Die drei identifizierten Netzwerkcluster (wissensbewusste Experten, lernende Wissenstechnokraten, effizienz- und effektivitätsorientierte Netzwerke) werden im Folgenden charakterisiert.

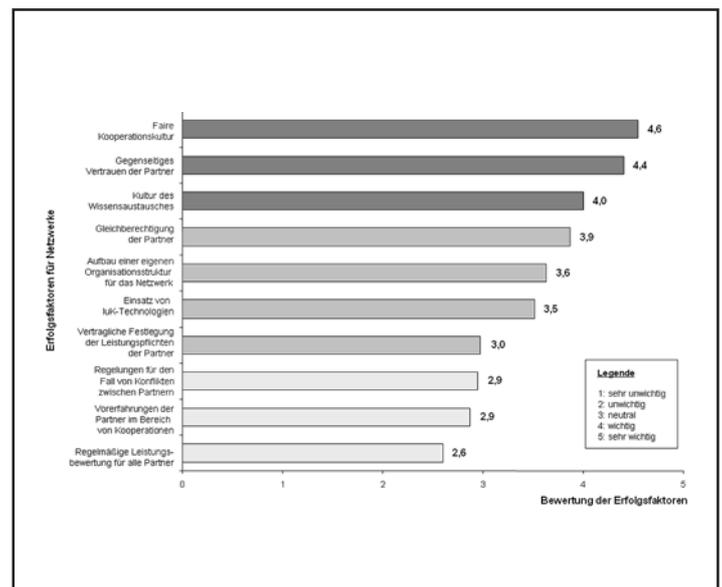
Die wissensbewussten Experten (50 % der gesamten Stichprobe) haben eine eher offene Grenze und eine Zusammenarbeit, die meist rechtlich geregelt ist. Die Aktivitäten des Netzwerks werden vorwiegend über öffentliche Fördermittel sowie über die finanzielle Eigenanteile finanziert. Die Netzwerkziele sind vielfältiger Art, und zwar Organisations- und Absatzziele und allgemeine Effizienzziele verfolgt, und

Veranstaltungstipp

Abschlussveranstaltung des Forschungsprojekts „Der Dienstleistungsmanager im Netzwerk der Zukunft“: IHK Aachen, 27. Oktober 2005. Informationen online: www.dienstleistungsmanager.de

obwohl nicht in der gleichen Intensität, werden auch Kosten- und Wettbewerbsfähigkeitsziele und Ziele der gemeinsamen Wissensgenerierung. Die Funktionsbereiche der Zusammenarbeit sind vorwiegend die Forschung und die Entwicklung. Die von dem Cluster wahrgenommenen Erfolgsfaktoren der Zusammenarbeit sind die weichen bzw. kulturellen Aspekte der Kooperation im Netzwerk sowie die harten Aspekte. Des Weiteren wird in diesem Cluster der effektive und effiziente Umgang mit Wissen als ein für das Erreichen der Netzwerkziele besonders wichtiger Faktor bewertet: daher sind die Mitarbeiter der Netzwerkmitglieder gut geübt in der Anwendung geeigneter WM-Methoden. Die Gründe für den verbesserten Umgang mit Wissen sind hier die Stärkung der Innovationsfähigkeit des gesamten Netzwerks, die Verbesserung der Weitergabe von Wis-

Bild 2
Erfolgsaspekte wissensintensiver Netzwerke



sen im Netzwerk, die Erleichterung der operativen Zusammenarbeit in gemeinsamen Projekten aber auch das Erreichen der jeweiligen Ziele der einzelnen Mitglieder. Insgesamt verfolgen die Netzwerke dieses Clusters eine wissensintensive Kooperationsart, in der WM eine wichtige Rolle spielt.

Die lernenden Wissenstechnokraten (35,7 % der gesamten Stichprobe) haben eine eher offene Grenze und eine meist rechtlich geregelte Zusammenarbeit. Die Aktivitäten des Netzwerks werden vorwiegend über öffentliche Fördermittel sowie über finanzielle Eigenanlage finanziert. Die Netzwerkziele sind primär Organisations- und Absatzziele des Netzwerks sowie Ziele der gemeinsamen Wissensgenerierung im Netzwerk. Die Funktionsbereiche der Zusammenarbeit sind die Forschung, die Entwicklung sowie der Vertrieb. Die wahrgenommenen Erfolgsfak-

toren für die Zusammenarbeit sind die organisatorischen und technologischen Rahmenbedingungen der Kooperation. Des Weiteren wird in diesem Cluster der effektive und effiziente Umgang mit Wissen als ein für das Erreichen der Netzwerkziele eher wichtiger Faktor bewertet; entsprechend gut geübt, wenn auch nicht auf dem gleichem Niveau wie die wissensbewussten Experten, sind die Mitarbeiter der Netzwerkmitglieder in der Anwendung der WM-Methoden. Die Gründe, die die Netzwerkmitglieder dieses Clusters bewegen, den Umgang mit Wissen zu verbessern, sind die Stärkung der Innovationsfähigkeit des gesamten Netzwerks, die Verbesserung der Weitergabe von Wissen, die Erleichterung der operativen Zusammenarbeit in gemeinsamen Projekten aber auch das Erreichen der jeweiligen Ziele der einzelnen Mitglieder. Insgesamt verfolgen die Netzwerke dieses Clusters eine eher wissensorientierte, aber stark IT-unterstützte Kooperationsart, in der WM eine immer wichtigere Rolle spielt. Deutliche Verbesserungspotenziale sind hier noch vorhanden.

Die effizienz- und effektivitätsorientierten Netzwerke (14,3 % der gesamten Stichprobe) haben eine eher durchlässige Grenze (d. h. bei Bedarf können geeignete Mitglieder neu hinzukommen) und eine eher unverbindliche Regelung der Zusammenarbeit; z. B. durch eine Absprache zwischen den Mitgliedern. Die Aktivitäten des Netzwerks werden nicht nur über Fördermittel oder über die finanzielle Eigenanlage finanziert, sondern auch indirekt über Umsatzsteigerung und Kostenreduktion. Die Netzwerkziele sind daher reine Kostenziele. Die Funktionsbereiche der Zusammenarbeit sind vorwiegend der Einkauf und die Forschung. Die wahrgenommenen Erfolgsfaktoren der Zusammenarbeit sind grundsätzlich nur die harten Aspekte der Kooperation im Netzwerk. Des Weiteren wird in diesem Cluster der effektive und effiziente Umgang mit Wissen als ein für das Erreichen der Netzwerkziele un-

wichtiger bis neutraler Faktor bewertet; entsprechend wenig geübt sind die Mitarbeiter der Netzwerkmitglieder in der Anwendung der WM-Methoden. Die Gründe zur Verbesserung des Umgangs mit Wissen sind vorwiegend die Erleichterung der operativen Zusammenarbeit in gemeinsamen Projekten, die Stärkung der Innovationsfähigkeit des gesamten Netzwerks und die Verbesserung der Weitergabe von Wissen. Insgesamt verfolgen die Netzwerke dieses Clusters eine eher effizienz- und effektivitätsorientierte Kooperation, in der WM eine tendenziell untergeordnete Rolle spielt.

Fazit. Die durchgeführte Umfrage zeigt, dass der Faktor Wissen eine zentrale Rolle in der Wertschöpfung in Unternehmensnetzwerken spielt. Der effiziente Austausch von Wissen zwischen den Partnern oder die gemeinsame, zielgerichtete Entwicklung neuen Wissens für neue Produkte sind erfolgskritische Faktoren für Netzwerke. Nur wenn es dem Netzwerk gelingt, richtig mit Wissen umzugehen, wird jeder Partner von der Zusammenarbeit nachhaltig profitieren. 

Literatur

- [1] Forzi, T., Peters, M., Bleck, S. A Methodology To Support The Design And Deployment Of Knowledge Management Within Interorganizational Networks. In: Chen, J. (Hrsg.): Shaping Business Strategy in a Networked World, Vol. II, Peking: International Academic Publishers, 915–920.
- [2] Forzi, T., Peters, M. A Methodology and a Toolkit that Integrate Technological, Organisational, and Human Factors to Design KM within Knowledge-Intensive Networks, Journal of Universal Computer Science, Vol. 11, No. 4, 2005, 495–525.
- [3] Forzi, T., Quadt, A., Schieferdecker, R., Stich, V. Service Provider for Knowledge Networks, in Weber/Pawar/Thoben (Hrsg.): Proceedings of the 9th Intern. Conference on Concurrent Enterprising (ICE 2003), Espoo, 16–18.06.2003, 161–168.

Projektinfo

„Der Dienstleistungsmanager im Netzwerk der Zukunft“

Projektträger: Das Verbundprojekt wird über den Projektträger Arbeitsgestaltung und Dienstleistung (AuD) des Deutschen Zentrums für Luft- und Raumfahrt e. V. (DLR) mit Mitteln des BMBF im Rahmen der Fördermaßnahme „Wissensintensive Dienstleistungen“ gefördert.

Fördernummer: 01HW0206

Laufzeit: 01.10.2002–30.09.2005

Projektpartner: Bauer Maschinen GmbH, Schrobenhausen; GPS Schuh & Co. GmbH, Würselen; VIA Consult GmbH & Co. KG, Olpe; W.E.T. Automotive Systems AG, Odelzhausen; Lehrstuhl für Produktentwicklung der Technischen Universität München, Garching; Lehrstuhl und Institut für Arbeitswissenschaft der RWTH Aachen, Aachen
Kontakt:

Dott. Ing. Tomaso Forzi (FIR),
Dipl.-Ing. Anno Kremer (GPS)