



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/

Information und Beratung von KMU im ACC-EC

Das Aachener Competence Center – Electronic Commerce bewährt sich bei kleinen und mittelständischen Unternehmen als Informationskanal und Beratungsinstitution rund um die Themen Electronic Business und Electronic Commerce

E-Business-Lösungen bilden für Unternehmen heute ein bewährtes Mittel, Unternehmensprozesse zu optimieren und somit Kosten zu reduzieren, neue Märkte zu erschließen und sich so noch stärker auf Kernkompetenzen konzentrieren zu können. Trotz der Vorteile und Potenziale von E-Business-Anwendungen ist eine gewisse Zurückhaltung von KMU bei der Implementierung solcher Konzepte zu beobachten. Fehlende Transparenz der verfügbaren Lösungen und des unübersichtlichen Anbietermarktes, gepaart mit der Ressourcenknappheit bei KMU sind die Hauptgründe für die Entscheidungsunsicherheit und Zurückhaltung. Das ACC-EC bietet daher neutrale, zielgruppenspezifische Information und Beratung für KMU im Bereich E-Business an. Das Angebot des ACC-EC umfasst Informationsveranstaltungen, Workshops, ein Informationsportal sowie individuelle Beratungen.

E-Business-Lösungen bilden für Unternehmen heute ein bewährtes Mittel, überregionales und kostengünstiges Marketing zu betreiben und Produkte sowie Dienstleistungen direkt über das Medium Internet anzubieten. Damit können neue Märkte und Kundengruppen mit geringem

Kapitaleinsatz, verglichen mit dem normalen Präsenzggeschäft, erschlossen werden. Darüber hinaus setzen sich E-Business-Lösungen zunehmend auch im Rahmen der Optimierung von Unternehmensprozessen durch. Als Beispiele seien hier die Optimierung der Logistik, der indirekten bzw. nicht-wertschöpfenden Prozesse und die Unterstützung von mobilen Anbindungen und zwischen betrieblichen Prozessen genannt. Aufgrund des relativ geringen Kapitalbedarfs und der verhältnismäßig geringen technischen Voraussetzungen solcher Lösungen, sind sie gerade für kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) zur Verbesserung ihrer Wettbewerbssituation geeignet.

Beratung





**Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing.
Marc Beyer**

Wissenschaftlicher Mitarbeiter
am FIR im Bereich
E-Business Engineering
Arbeitsschwerpunkte:
Wissensmanagement und
Mobile Business
Tel.: +49 2 41/4 77 05-5 08
marc.beyer@fir.rwth-aachen.de



**Dipl.-Wirt.-Ing., MSc.
Tobias Rhensius**

Wissenschaftlicher Mitarbeiter
am FIR im Bereich
E-Business Engineering
Arbeitsschwerpunkte:
Elektronische Beschaffung und
Technologieeinsatzplanung
Tel.: +49 2 41/4 77 05-5 10
tobias.rhensius@fir.rwth-aachen.de

Den dargestellten Vorteilen widerspricht die in Studien belegte Zurückhaltung von KMU bei der Implementierung solcher Konzepte. Großunternehmen setzen derartige Lösungen schneller um. Die Erhebungen zeigen, dass in erster Linie die mangelhafte Transparenz der aktuell einsetzbaren Lösungen und der unübersichtliche Anbieter- und Dienstleistermarkt in Verbindung mit den begrenzten Ressourcen von KMU zur Zurückhaltung führen. Die Intransparenz des Lösungs- und Anbietermarktes führt bei KMU zu einer komplexen Entscheidungssituation. Fehlendes Know-how im eigenen Unternehmen und eine oft nicht vorhandene IT-Strategie führen zu zusätzlicher Unsicherheit. Im Entscheidungsprozess stellen sich einem KMU typischerweise folgende Fragen:

- Welche Vor- und Nachteile sind mit den verschiedenen Lösungsalternativen verbunden und wie lassen sich diese bewerten?
- Wie hoch sind die Kosten und ist ein baldiger Return on Investment wahrscheinlich?
- Wie können vorhandene Lösungen bzw. Systeme integriert werden?
- Welcher Dienstleister ist der richtige Partner?
- Passt die Organisationsstruktur zu neuen Technologien?
- Besteht genügend eigenes Know-how, um die Lösung selbst einzurichten oder wird externe Unterstützung benötigt?
- Sind die eigenen Mitarbeiter hinreichend qualifiziert?

Im Rahmen der Entscheidungsvorbereitung sehen sich KMU mit ihrer Ressourcenknappheit konfrontiert. Die bestehenden Informationsdefizite können nur schwer selbst aufgearbeitet werden. Das Tagesgeschäft hat immer Vorrang. Zur Unterstützung von KMU fördert das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit seit dem Jahr 1998 das „Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG)“ mit bundesweit über 20 Kompetenzzentren in Deutschland. Das NEG bietet KMU kostenlose Informationen und Einstiegsberatungen im Bereich E-Business. Aufgabe der ein-

zelnen Kompetenzzentren ist es, den Unternehmen in ihrer Region als neutraler Ansprechpartner bei Fragen und Problemen rund um das Thema E-Business zu dienen.

Das ACC-EC ist das Kompetenzzentrum für die Region Aachen. Träger des ACC-EC ist das Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. (FIR). Seit dem Start der Maßnahme im Jahr 1998 werden vom ACC-EC jährlich durchschnittlich zwölf Veranstaltungen und Workshops durchgeführt. Die Zahl der unternehmensspezifischen Einstiegsberatungen beläuft sich auf durchschnittlich 160 pro Jahr. Das ACC-EC kann dabei auf die Forschungsergebnisse des FIR zurückgreifen und versteht sich als Transfereinrichtung zwischen Wissenschaft und Wirtschaft in der Region Aachen. Das ACC-EC ist regional mit der Aachener Gesellschaft für Innovation und Technologietransfer (AGIT), der Handwerkskammer Aachen (HWK) sowie der Industrie und Handelskammer zu Aachen (IHK) vernetzt. Das Angebot des ACC-EC wird über diese Partner aktiv beworben.

Als Informationsplattformen betreibt das ACC-EC zwei Websites:

- www.aixplorer.de
- www.acc-ec.de

Diese Plattformen bieten vielfältige Informationen, z. B.:


- aktuelle Veranstaltungshinweise
- aktuelle Nachrichten
- monatlich erscheinenden Newsletter (Abonnement)
- Checklisten und Leitfäden zum Download
- regionale Dienstleisterdatenbank
- themenrelevante Links.

Zusätzlich zum Veranstaltungs- und Informationsangebot bietet das ACC-EC KMU die Möglichkeit einer individuellen Einstiegsberatung, die kostenlos ist. Bisweilen können schon in dieser Beratung wichtige Fragen geklärt und ein systematisches weiteres Vorgehen abgeleitet werden. Aufgrund ihrer fortschreitenden Kompetenz können die KMU in der Region mittlerweile grundlegende Probleme selbst bewältigen und benötigen ver-

mehrt individuelle Konzepte zur Optimierung ihrer E-Business Lösungen. Dies zeigt sich in einer Zunahme der Nachfrage individueller Beratungen. Zusammen mit weiteren Kompetenzzentren aus dem NEG werden kontinuierlich spezielle Themen im Bereich E-Business aufgearbeitet. Diese Themen stehen regional direkt zur Beratung der Zielgruppe zur Verfügung und werden zusätzlich deutschlandweit über das NEG den einzelnen Kompetenzzentren zur Verfügung gestellt.

Momentane Themenschwerpunkte des ACC-EC innerhalb des NEG liegen in den Bereichen „elektronischen Beschaffung & Märkte“, „Radio Frequency Identification (RFID) Technologie“ sowie „E-Logistik“. Darüber hinaus deckt das ACC-EC folgende Themen ab:

- E-Business Strategien & E-Business Geschäftsmodelle
- Mobile Business Engineering/ Mobile Commerce
- Auswahl und Einführung von Shop-Systemen
- Multimedial unterstütztes Wissensmanagement.

Das ACC-EC verfügt damit über umfangreiches Know-how in der anbieterneutralen Beratung von KMU im Bereich E-Business. Bei Fragen zum ACC-EC oder bei konkreten Beratungswünschen können sich KMU jederzeit direkt an das ACC-EC wenden. 

Projektinfo

„Aachener Competence Center – Electronic Commerce (ACC-EC)“
Projektträger:
PT im DLR IT-Anwendungen
Förderer: BMWA
Fördernummer: VI B 4 - 003068/4
Laufzeit: 01.05.2003–31.12.2005
Projektpartner:
Aachener Gesellschaft für Innovation und Technologietransfer (AGIT)
Web: www.aixplorer.de,
www.acc-ec.de
Kontakt:
Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing.
Marc Beyer, Dipl.-Wirt.-Ing.,
MSc. Tobias Rhensius