



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

### Methodische Unterstützung bei der Unternehmensentwicklung

Nahezu alle Unternehmen sind mittlerweile für die Chancen neuer Informations- und Kommunikationstechnologien und die entsprechende elektronische Unterstützung von Geschäftsprozessen sensibilisiert. Dennoch werden große Potenziale im betrieblichen Umfeld noch immer nicht ausgeschöpft. Auf Grund mangelnder Erfahrung im Bereich des E-Business und einer Vielzahl an gescheiterten Geschäftsideen während des Internet-Hype im Jahr 2000, scheuen viele Unternehmen die Risiken, die mit dem Einsatz innovativer Technologien und der Entwicklung neuer Geschäftsmodelle einhergehen. Machbarkeitsstudien minimieren das Risiko von Fehlentscheidungen erheblich!

Das am FIR entwickelte House of Value Creation (HVC) bietet einen fundierten und pragmatischen Ansatz zur systematischen Durchführung von Machbarkeitsstudien und zur konsequenten Entwicklung von tragfähigen Geschäftsmodellen [1]. Das House of Value Creation besteht aus sechs Teilmodellen (vgl. Bild 1):

1. Marktmodell: Analyse von Kunden und potentiellen Wettbewerbern.
2. Leistungsmodell: Entwicklung geeigneter Produkte und Dienstleistungen zur Befriedigung von Kundenbedürfnissen.
3. Preis-Umsatzmodell: Fundierte Beschreibung und Schätzung von Einnahmenarten und -höhen sowie deren Preiselastizität.
4. Leistungserbringungsmodell: Infrastruktur und Blueprints für das Produkt- bzw. Dienstleistungsportfolio.
5. Netzwerk- und Informationsmodell: Konfiguration überbetrieblicher Wertschöpfungsstrukturen und Darstellung der Leistungs- und Informationsflüsse.
6. Finanzierungsmodell: Analyse des Kapitalbedarf, Identifikation potentieller Kapitalgeber und Risikobewertung der erwarteten Profite.

Diese Einteilung in Teilmodelle ist allgemein gültig und eignet sich besonders für die Konzeption neuer Internet-gestützter Geschäftsmodelle (z. B. Internet-Stromprodukt). Dadurch

wird einerseits sichergestellt, dass alle betriebswirtschaftlich und strategisch bedeutsamen Aspekte behandelt werden; andererseits können Schwerpunkte auf besonders relevante Fragestellungen gelegt werden.

Das House of Value Creation ist eine etablierte Methode, die sich in der Praxis bereits vielfach bewährt hat. Durch die systematische Vorgehensweise des HVC wird die Komplexität reduziert und der Aufwand für eine Machbarkeitsstudie bleibt begrenzt. Die Mitarbeiter des FIR stehen ihnen mit ihrer Erfahrung gerne für eine individuelle Beratung zur Verfügung. ■

#### Literatur

- [1] Forzi, T.; Laing, P.: E-Business Modeling. In: Albalooshi, F. (Ed.), Virtual Education: Cases in Learning & Teaching Technologies, IRM Press, Hershey, London, Melbourne & Singapore, 2003, S. 113–138.
- [2] Laing P.; Forzi T.: E-Business and Entrepreneurial Cooperation. In: Proceedings of the 1st International Conference on Electronic Business (ICEB 2001), Hong Kong, Dezember 19–21, 2001, S. 7–9.



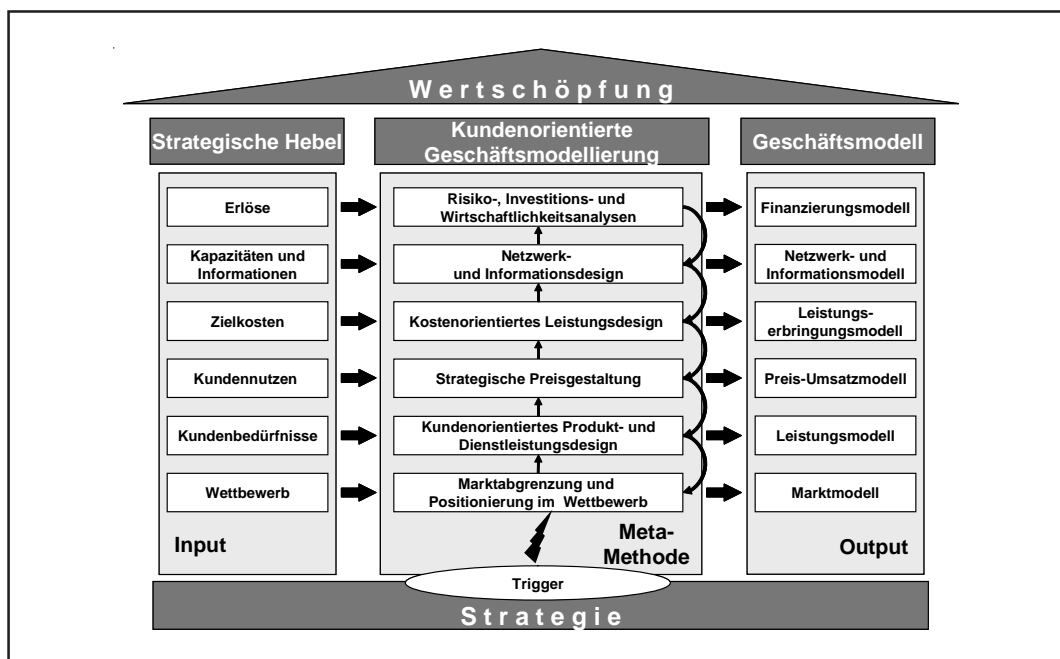
**Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing**

Leiter des Bereichs E-Business Engineering am FIR Arbeitsschwerpunkte: Technologiemanagement und Geschäftsmodellierung  
Tel.: +49 2 41/4 77 05-5 03  
peter.laing@fir.rwth-aachen.de



**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



**Bild 1**  
House Of Value Creation [2]