



# UdZ 3-4/2006

## Unternehmen der Zukunft FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunktthema:

### **Information management**



Foto: © 2006 METRO AG

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

## Inhaltsverzeichnis

### Schwerpunktthema

Informationsmanagement im Unternehmen der Zukunft .....	4
RFID im After Sales Service .....	7
Sicherheitsanforderungen des Bekleidungs Einzelhandels an RFID-Systeme im Endkundengeschäft .....	9
Möglichkeiten und Grenzen des Einsatzes von RFID in überbetrieblichen Prozessketten der Lebensmittelindustrie .....	11
NetRisk: Risikomanagement in Virtuellen Organisationen .....	13
Geld, Nerven und Papier sparen – mit digitalen Signaturen .....	15
Wettbewerbsvorteile durch Standardisierung von Geschäftsprozessen und Schnittstellen ..	17
Referenzprozess zur Behandlung internationaler Patienten .....	19
Instrumentarium für das integrierte Wissensmanagement im Netzwerk .....	23
KINA: KMU-orientierte Integration in Netzwerke der Automobilindustrie .....	28
Collaborative Partner-Networks and Supply Chain Integration .....	32
Mobile and Ubiquitous Computing – Nutzen für die Instandhaltung .....	36

Tool-East: Lean collaboration among Eastern European Tool and Die making SMEs .....	41
MYCAREVENT: Mobility and Collaborative Work in European Vehicle Emergency Networks .....	44
SCM-Navigator .....	47
Wie sichert man gute Ergebnisse in einem Forschungsinstitut? .....	51

### Meldungen/Veranstaltungen

Seminar: „Qualitäts- und Wissensmana- gement in Forschungseinrichtungen“ .....	16
Symposium Medical Export .....	21
Integrated Supply Chain Workshop .....	35
Buch: Produktionsplanung und -steuerung ..	40
Seminar: „Erfolg mit Betreibermodellen“ .....	54
11. Unternehmerabend des FIR .....	55
„Austria Special“ auf der SYSTEMS 2006 ...	57
Zertifikat für industrielles Dienstleistungsmanagement .....	58

### UdZ-Rubriken

Editorial .....	3
UdZ-Leserumfrage 2006 .....	30
Literatur aus dem FIR .....	59
Veranstaltungskalender .....	60

## Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft  
FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation  
und Unternehmensentwicklung  
7. Jg., Heft 3–4/2006, ISSN 1439-2585  
„UdZ – Unternehmen der Zukunft“ informiert mit Unter-  
stützung 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 2 41 47705-0  
Fax: +49 2 41 47705-199  
Email: 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.-Ing. Gerhard Gudergan (Dienstleistungsmanagement)  
Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing (Informations-  
management)  
Dipl.-Ing. Carsten Schmidt (Produktionsmanagement)

Redaktion, Satz, Layout und Database Publishing  
Olaf Konstantin Krueger, M.A. (Informationsmanagement)  
Tel.: +49 241 47705-510

E-Mail: OlafKonstantin.Krueger@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 8302 4656, Email: office@m-publishing.com

#### Design und Bildbearbeitung

Birgit Kreitz, FIR, Tel.: +49 241 47705-153

#### Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben, FIR-Archiv

#### Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 3 vom 01.03.2005

#### Druck

Kuper-Druck GmbH  
Eduard-Mörke-Straße 36, D-52249 Eschweiler

#### Copyright

Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche  
schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgend-  
einer Form reproduziert oder unter Verwendung elek-  
tronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder ver-  
breitet werden

#### Weitere Literatur im Web


www.fir.rwth-aachen.de/service

# RWTH-Zertifikat „Industrielles Dienstleistungsmanagement“

## Weiterbildungsangebot des FIR in Kooperation mit der AGLAC

Im Rahmen eines zweimal dreitägigen Kurses bietet das Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. (FIR) an der RWTH Aachen vom 16. bis 18. 11. sowie vom 30.11. bis 02.12.2006 gemeinsam mit der Aachen Global Academy GmbH (AGLAC) das RWTH Zertifikat „Industrielles Dienstleistungsmanagement“ an. Der Kurs besteht aus einer abwechslungsreichen Mischung von Fachvorträgen aus Wirtschaft und Wissenschaft, Best-Practices und Erfahrungsberichten namhafter Referent/-innen aus der Industrie. Vertreten sind dabei führende Unternehmen wie beispielsweise die Siemens AG, die DB Netz AG, die Robert Bosch GmbH, Simon-Kucher & Partners Strategy und Marketing Consultants, die Trovarit AG und die SKF GmbH sowie renommierte Hochschulen. Eine über mehrere Kurstage laufende Unternehmenssimulation sowie vertiefende Workshops sichern den Lerntransfer. In Teamarbeit leiten die Teilnehmer/-innen die Bedeutung und den Nutzen modernen Dienstleistungsmanagements für die eigene Tätigkeit sowie das Unternehmen ab und leisten auf diese Weise zugleich einen wertvollen Beitrag zur optimalen Positionierung ihres Unternehmens im Wettbewerb.

Dienstleistungen sind gerade auch für produzierende Unternehmen inzwischen erfolgsentscheidend und von hohem Stellenwert. Jedoch stellt der gewinnbringende Einsatz von Dienstleistungen moderne Unternehmen vor immer größere Herausforderungen: Längst ist es nicht mehr ausreichend, sich durch das Angebot von Dienstleistungen allein vom Wettbewerb zu differenzieren. Immer bedeutsamer wird insbesondere auch die Bereitschaft und Fähigkeit, eigenständige Lösungen für und mit dem Kunden zu entwickeln und zu vermarkten. Dies erfordert ein hohes Maß an Flexibilität sowie Kompetenzen auf unterschiedlichsten Themengebieten. Zugleich geht mit dieser Entwicklung ein zunehmender Bedarf an qualifizierten Fach- und Führungskräften für das Management industrieller Dienstleistungen einher. Der Kompaktkurs „Industrielles Dienstleistungsmanagement“ vermittelt daher Kenntnisse und Fähigkeiten, die für ein erfolgreiches Dienstleistungsmanagement unerlässlich, bislang jedoch nicht Teil der üblichen Hochschulausbildung sind. Der Zertifikatskurs „Industrielles Dienstleistungsmanagement“ hat es sich deshalb zur Aufgabe gemacht, Praktikern innerhalb von nur wenigen Tagen alle relevanten Themen kompakt zu vermitteln und die diesbezügliche Ausbildungslücke der deutschen Hochschullandschaft durch ein entsprechendes Zertifikat der RWTH Aachen zu schließen. Das erste Modul des Kurses beschäftigt sich mit der Dienstleistungsstrategie und Fragestellungen rund um das „Produkt Dienstleistung“. Gemeinsam mit den Unternehmen Siemens AG, Robert Bosch GmbH sowie Simon-Kucher & Partners werden in einem Wechsel aus Theorie und Praxis die Themen Service-Engineering, Pricing von und Marketing für Dienstleistungen sowie Geschäftsmodelle im Service aufbereitet. Auf diese Weise wird die Grundlage geschaffen, Dienstleistungen gezielt zu professionalisieren und an aktuelle Anforderungen anzupassen. Das zweite Modul greift die Themen Organisation, Kooperation, Technologieeinsatz, Führungssysteme und Mitarbeiter im Service auf. Die Unternehmen Deutsche Bahn AG, SKF GmbH und Trovarit AG tragen dazu bei, die theoretischen Ansätze um praktische Erfahrungen zu ergänzen. Den Teil-

nehmer/-innen werden im zweiten Modul damit Werkzeuge und Methoden zur Optimierung der Dienstleistungserbringung im eigenen Unternehmen an die Hand gegeben. Die Lerninhalte werden mit Hilfe von Workshops und einer Unternehmenssimulation weiter vertieft. Dabei wird es den Teilnehmer/-innen ermöglicht, vorgestellte Methoden direkt anzuwenden, um auf diese Weise einen maximalen Lernerfolg zu ermöglichen. Das Kursangebot ist stark praxisorientiert und in dieser Form einzigartig. Es richtet sich an Fach- und Führungskräfte für das Management industrieller Dienstleistungen und wird von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern nach erfolgreicher Prüfung mit einem Zertifikat der RWTH Aachen beschlossen. Der Kurs steht unter der Leitung von Prof. Dr. Schuh, Direktor des Forschungsinstituts für Rationalisierung e. V. (FIR) an der RWTH Aachen sowie dem Geschäftsführer des Institutes, Dr. Stich. Weitere Informationen wie bspw. das aktuelle Programm, erhalten Sie unter [www.aglac.de/dienstleistungsmanagement.htm](http://www.aglac.de/dienstleistungsmanagement.htm). 



Dipl.-Kff. Nora Rühmann  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin  
am FIR im Bereich Dienstleistungsmanagement  
Tel.: +49 241 47705-239  
E-Mail: [Nora.Ruehmann@fir.rwth-aachen.de](mailto:Nora.Ruehmann@fir.rwth-aachen.de)

Dipl.-Psy. Dipl.-Kff. Svenja Schmidt  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin  
am FIR im Bereich Dienstleistungsmanagement  
Tel.: +49 241 47705-229  
E-Mail: [Svenja.Schmidt@fir.rwth-aachen.de](mailto:Svenja.Schmidt@fir.rwth-aachen.de)