



UdZ

3/2007

Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

Information management



Foto: © 2007 RACC, España

www.fir.rwth-aachen.de



Praxisorientierter RWTH Zertifikatkurs „Industrielles Dienstleistungsmanagement“ wird zum dritten Mal angeboten

Kompaktkurs von FIR und RWTH International Academy im Frühjahr 2008



„Der RWTH Zertifikatkurs ‚Industrielles Dienstleistungsmanagement‘ deckt fachlich alle Themen einer komplexen Materie ab, ist inhaltlich sehr wertvoll und gibt viele Anreize und Ideen für die praktische Anwendung“, erklärt Henry Schwan, Product Manager Service bei der Dürr Ecoclean GmbH. Den zweiteiligen Zertifikatkurs bietet das Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V. (FIR) an der RWTH Aachen gemeinsam mit der RWTH International Academy vom 14. bis 17. April und vom 29. bis 31. Mai 2008 zum dritten Mal an. Aktuelle Themen aus dem Dienstleistungssektor stehen im Fokus.

Die deutsche Dienstleistungsbranche ist in hervorragender Stimmung und bewertet ihre Geschäftssituation so gut wie seit dreizehn Jahren nicht mehr [1]. Einhergehend mit steigendem Umsatz, steigenden Investitionen und wachsendem Arbeitsplatzangebot entwickelt sich auch die Umsatzrendite positiv, überflügelt vielfach die des Produktgeschäftes. Hierbei sichert die Entwicklung von der „Dienstleistung als Give Away“ zur „Dienstleistung als Kern des Absatzbündels“ die erzielbaren Margen und die Profitabilität deutscher produzierender Unternehmen. Somit sind Dienstleistungen, gerade für produzierende Unternehmen, ein bedeutender Erfolgsfaktor und nehmen an Bedeutung konstant zu [2].

Der RWTH Zertifikatkurs „Industrielles Dienstleistungsmanagement“ vermittelt Kenntnisse und Fähigkeiten, die für ein erfolgreiches Dienstleistungsmanagement unerlässlich sind. Dazu gehören:

- Strategieplanung und Geschäftsmodellentwicklung
- Entwicklung neuer Dienstleistungen
- Marketing und Kommerzialisierung von Dienstleistungen
- Gestaltung von Dienstleistungsorganisationen
- Schnittstellenmanagement und Grundlagen des Prozessmanagements
- Dienstleistungskultur und Personalentwicklung
- Kennzahlenbasierte Management- und Führungskonzepte
- Gewährleistung im Dienstleistungsbereich.

Im praxisorientierten Seminarkonzept werden die Lerninhalte in einer abwechslungsreichen Kombination aus vortragsgestützter Darstellung der Theorie und Vertiefungsübungen im Team vermittelt. Anwendung und Weiterentwicklung des Erlernten erfolgen in einer über mehrere Kurstage verteilten Unternehmenssimulation, der Präsentation von Erfahrungen sowie Best-Practices in Beiträgen aus der Industrie. Dabei arbeiten die Teilnehmer die Bedeutung und den Nutzen für die eigene Tätigkeit und das eigene Unterneh-



Foto: Rühmann

Erfolgreicher Start des RWTH Zertifikatkurs „Industrielles Dienstleistungsmanagement“

Der Startschuss für den RWTH Zertifikatkurs „Industrielles Dienstleistungsmanagement“ fiel im Herbst 2006. Elf Teilnehmer lernten Herangehensweisen und Methoden für ein professionelles Dienstleistungsmanagement kennen, konnten diese ausprobieren und gemeinsam diskutieren. Das Feedback der Teilnehmenden war rundweg positiv. Insbesondere der Mix aus Theorie und Praxis wurde von den Teilnehmenden sehr begrüßt, und auch die Anwendung der vorgestellten Methoden in vertiefenden Workshops fand großen Anklang.

„Mit seinen wertvollen Praxisbeiträgen, insbesondere aber den zugehörigen theoretischen Grundlagen sowie den anregenden Diskussionen mit den anderen Teilnehmern und Referenten war der RWTH Zertifikatkurs ‚Industrielles Dienstleistungsmanagement‘ sehr hilfreich für mein Tagesgeschäft“, so Markus Thim, Leiter Systemservice Development der Heidelberger Druckmaschinen AG. Und Michael Steinberg, Leitung Service Engineering der arvato direct services AG, bestätigt: „Vor allem die sehr gelungene Verschmelzung von Theorie und Praxis machte die Lerninhalte sehr anschaulich“.

men heraus, leisten so einen bedeutenden Beitrag zur optimalen Positionierung ihres Unternehmens im Wettbewerb. Der intensive Gedankenaustausch zwischen Teilnehmern und Referenten trägt zur Vertiefung der Kursinhalte bei. Der Kurs bietet eine Grundlage für den professionellen Umgang mit den Herausforderungen des industriellen Dienstleistungsmanagements.

Das Kursangebot ist stark praxisorientiert und in dieser Form einzigartig. Es richtet sich an Fach- und Führungskräfte für das Management industrieller Dienstleistungen. Der RWTH Zertifikatskurs wird im jährlichen Turnus im Rahmen eines zweimal dreitägigen Kompaktkurses angeboten und von den Teilnehmenden nach erfolgreicher Prüfung mit einem Zertifikat der RWTH Aachen beschlossen. Renommierete Referenten aus praxisorientierten Forschungsinstituten und der Industrie vermitteln den Kursteilnehmern die Lerninhalte. Vertreten sind dabei führende Unternehmen wie die Siemens AG, die DB Netz AG und die SKF GmbH. Der Kurs steht unter der wissenschaftlichen Leitung von Univ.-Prof. Dr. Schuh, Direktor des FIR, und Dr. Stich, Geschäftsführer des FIR. Weiterführende Informationen und die Möglichkeit zur Anmeldung sind online gegeben: www.rwth-academy.com/dienstleistungsmanagement.html.

Literatur

- [1] DIHK (2006): Dienstleistungsreport: Ergebnisse einer DIHK-Umfrage bei den Industrie- und Handelskammern Herbst 2006. Deutscher Industrie- und Handelskammertag, Berlin u. Brüssel.
- [2] Schuh, G.; Friedli, T.; Gebauer, H. (2004): Fit for Service: Industrie als Dienstleister. Carl Hanser Verlag, München u. Wien.



Dipl.-Kfm. Jörg Trebels
Wissenschaftlicher Mitarbeiter am FIR
im Bereich Dienstleistungsmanagement
Fachgruppe Performance Management
Tel.: +49 241 47705-248
E-Mail: Joerg.Trebels@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan
Bereichsleiter am FIR
im Bereich Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-202
E-Mail: Gerhard.Gudergan@fir.rwth-aachen.de

Workshop Bestandsmanagement

Lieferservice steigern – Bestände senken

Die Erhaltung und Steigerung der Kundenzufriedenheit durch Gewährleistung einer hohen logistischen Leistung steht heute wegen des erhöhten Wettbewerbsdrucks zunehmend im Vordergrund. Durch Bestände können kurze Lieferzeiten realisiert und Schwankungen in Beschaffung und Produktion gedeckt werden. Allerdings verursachen Bestände Kapitalbindungskosten. Der klassische Zielkonflikt der Disposition besteht darin, die vom Markt geforderte hohe Lieferbereitschaft zu gewährleisten und gleichzeitig die Bestände zu minimieren. Die Lösung dieses Zielkonflikts bereitet in der betrieblichen Praxis erhebliche Probleme. Ursache dafür ist oftmals die unzureichende Unterstützung hinsichtlich der optimalen Auswahl und Parametrierung von dispositiven Funktionen

durch die vorhandenen IT-Systeme. So ist es vielfach nicht möglich, die bestehenden Bestandessenkungspotenziale hinreichend auszuschöpfen.

Die FIR Solution Group bietet regelmäßig den Workshop Bestandsmanagement an. Sie lernen in diesem Workshop erprobte Ansätze kennen, Bestände systematisch zu reduzieren und gleichzeitig den Lieferservice zu steigern, Artikelsortimente zu analysieren und zu strukturieren sowie Methoden und Verfahren der Disposition zielgerichtet einzusetzen und zu parametrieren.

Nächster Termin: 19. Februar 2008
Weitere Informationen unter
www.fir.rwth-aachen.de/veranstaltungen/



Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft
 FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation
 und Unternehmensentwicklung
 8. Jg., Heft 3/2007, 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
 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 (Informationsmanagement)
 Dipl.-Ing. Carsten Schmidt (Produktionsmanagement)

Redaktion, Satz, Layout und Database Publishing
 Olaf Konstantin Krueger, M.A. (Informationsmanagement)
 Tel.: +49 241 47705-150

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, E-mail: office@m-publishing.com

Design und Bildbearbeitung, Satz und Layout
 Birgit Kreitz, FIR, Tel.: +49 241 47705-153

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben, FIR-Archiv

Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 4 vom 01.02.2007

Druck

Kuper-Druck GmbH
 Eduard-Mörrike-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

