

UdZ 3/2011

Unternehmen der Zukunft
Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt

Dienstleistungsmanagement

ISSN 1439-2585



fir  an der
RWTHAACHEN
Forschung nutzen. Mehrwert schaffen.

Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung, 12. Jg., Heft 3/2011, ISSN 1439-2585
„UdZ – Unternehmen der Zukunft“
informiert mit Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen drei Mal im Jahr über die wissenschaftlichen Aktivitäten des FIR.

Herausgeber

FIR e. V. an der RWTH Aachen,
Pontdriesch 14/16, 52062 Aachen
Tel.: +49 241 47705-0
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: info@fir.rwth-aachen.de
Internet: www.fir.rwth-aachen.de
Bankverbindung: Sparkasse Aachen
BLZ 390 500 00, Konto-Nr. 3001 500

Direktor

Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Günther Schuh

Geschäftsführer

Prof. Dr.-Ing. Volker Stich

Leiter Geschäftsbereich Forschung

Dr.-Ing. Gerhard Gudergan

Leiter Geschäftsbereich Industrie

Dr.-Ing. Carsten Schmidt

Bereichsleiter

Dienstleistungsmanagement:
Dr.-Ing. Gerhard Gudergan
(inhaltlich verantwortlich für dieses Heft)

Produktionsmanagement:
Dr.-Ing. Tobias Brosze

Informationsmanagement:
Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing

Redaktionelle Bearbeitung

Julia Quack van Wersch, M. A.

Korrekturat

Astrid Walter, M.A., Msc.

Satz und Bildbearbeitung

Julia Quack van Wersch, M. A.

Druck

Kuper-Druck GmbH

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.

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben: © FIR e. V. an der RWTH Aachen

Titelbild

© Fotolia

Weitere Literatur des FIR

www.fir.rwth-aachen.de/ueber-uns/publikationen



Einfach diesen QR-Code mit
Ihrem Smartphone einscannen
und die UdZ online lesen!

Inhaltsverzeichnis

- 6** Dienstleistungsmanagement am FIR
Mit Dienstleistungen Erfolg sichern
- Aktuelle Forschungsvorhaben**
- 9** Aachener Modell für das Dienstleistungsmanagement
Ein Ordnungsrahmen für das Management industrieller Dienstleistungen
- 13** Arbeitskreis: Dienstleistungsproduktivität mit Technologien
Strategische Partnerschaft „Produktivität“
- 14** EUMONIS: Effizienzsteigerung bei der Erzeugung erneuerbarer Energie
Projektarbeiten decken unternehmensübergreifende Optimierungspotenziale in der Instandhaltung auf
- 17** Tech4P: Strategien für die Technikintegration bei personenbezogenen Dienstleistungen
Entwicklung einer Roadmap für Innovationsbedarfe in der Dienstleistungsbranche
- 20** SustainValue: Sustainable value creation in manufacturing networks
- 22** Smart Wheels: Geschäftsmodelle und konvergente IKT-Dienste zur Verbreitung von Elektromobilität
Durch die Integration in das Internet der Energie und die Infrastrukturen von Stadtwerken Elektromobilität fördern
- 26** MeDiNa: Telemedizinische Rehabilitationsunterstützung in den eigenen vier Wänden
Moderne Gesundheitsfürsorge durch innovative Ambient-Assisted-Living-Technologie
- 29** ServTrade: DIN-SPEC für Serviceverträge
Erarbeiten Sie sich einen Wettbewerbsvorteil, indem Sie sich jetzt an der Entwicklung einer Spezifikation zur Vereinfachung des Handels mit Dienstleistungen beteiligen
- 31** INESS: Integrated European Signalling Systems
A Business model for the European signalling market
- 33** DIB: Dienstleistungen im industriellen Bauprozess
Mit „Augmented Reality“ in die Zukunft
- 36** OSE: Overall Service Efficiency
Verschwendung in der Auftragsabwicklung industrieller Dienstleister identifizieren, bewerten und vermeiden
- 38** SiZu: Integration von Echtzeitsimulation und Zustandsüberwachung zur Bauteilzustandsprognose und Fehleranalyse in der Instandhaltung
Prototyp zur Prognose von Instandhaltungsaufwänden erfolgreich umgesetzt
- 42** Fit4Net: Entwicklung eines Werkzeugs zur Analyse der Service-Netzwerkfähigkeit von KMU
Kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) ermitteln selbständig ihre Service-Netzwerkfähigkeit mithilfe eines Online-Analysewerkzeugs
- 44** Rebound Logistics: Modellierung und Charakterisierung einer integrativen Reverse-Supply-Chain
- Industrieprojekte – Analysieren und Optimieren**
- 48** Lean-Service-Management
- 51** LSG Sky Chefs: Global Maintenance Survey
Verbesserungspotenzial in Instandhaltung, Flottenmanagement und Facility-Management identifizieren
- 52** Die 360-Grad-Sicht auf den Kunden
Ergebnisse der CRM-Studie zur Relevanz eines in den Service integrierten Customer-Relationship-Managements
- 54** IH-Check: Identifikation von Verbesserungspotenzialen in der Instandhaltungsorganisation
Das Werkzeug zur strukturierten Ermittlung von Verbesserungsmaßnahmen

Weiterbildung und Veranstaltungen

- 56** **Service Innovation Award 2011**
Service-Science-Innovation-Lab bietet neue Wege zur Innovation
- „Konzepte für den Einsatz innovativer Technologien in den Prozessen der Lufthansa Technik Logistik entwickeln“ – so lautet das Motto des zweiten Service Innovation Awards für Studenten, der in diesem Jahr durch den FIR e. V. an der RWTH Aachen, die Walter-Eversheim-Stiftung und die Lufthansa Technik Logistik Services GmbH ausgeschrieben wird.
- 
- 58** **15. Aachener Dienstleistungsforum vom 21.03. – 22.03.2012**
Geschäftsmodelle mit Dienstleistungen realisieren: Von der Idee zum Erfolg
- 59** **RWTH-Zertifikatkurs: Chief Service Manager vom 26.04. – 28.04.2012 und 10.05. – 12.05.2012**
Ein Erfolgsmodell für die Managementausbildung am FIR
- 60** **19. Aachener ERP-Tage vom 12.06. – 14.06.2012**
Logistik, Produktion und IT
- 61** **50. Jubiläums-Arbeitskreis Instandhaltung in der Euregio**
Instandhalter diskutieren Vorträge zu aktuellen Themen am FIR und feiern anschließend das Jubiläum des AK-IH
- 62** **Senergy Roundtable: Informationsbedarf im Servicenetzwerk**
Serviceexperten diskutieren über Kooperationspotenziale in der Windenergie
- 64** **Arbeitskreis: Service-Business**
Der FIR e. V. bietet eine Plattform zum Austausch für Experten aus dem Servicegeschäft

FIR-Netzwerke und FIR intern

- 66** **Neuer Mitarbeiter Ralf Vinzenz Bigge an Board**
- 67** **Lufthansa Technik Logistik immatrikuliert sich am RWTH Aachen Campus**
Logistikspezialisten aus Industrie und Forschung starten Zusammenarbeit

Studien, Standards und Publikationen

- 68** **Produktion am Standort Deutschland**
Ausgabe 2011
- 69** **Service-Studie 2011**
Fakten und Trends im Service 2011
- 72** **Literatur aus dem FIR**

Arbeitskreis: Dienstleistungsproduktivität mit Technologien

Strategische Partnerschaft „Produktivität“



Die Erbringung von Dienstleistungen wird immer stärker durch Technologieeinsatz unterstützt, beispielsweise bei Kommunikation, Datenbereitstellung und Diagnose. Hier stellt sich die Frage, inwieweit Technologien die Produktivität der Dienstleistungserbringung nachhaltig positiv beeinflussen und somit wirksam dazu beitragen können, den aufkommenden Herausforderungen einer durch demographischen Wandel und den erwarteten Mangel an Fachkräften charakterisierten Gesellschaft zu begegnen. Der Arbeitskreis „Dienstleistungsproduktivität mit Technologien“ widmet sich diesen Fragen und betrachtet dabei die Voraussetzungen und Einsatzmöglichkeiten in verschiedenen Branchen, die von Pflegedienstleistungen und Medizintechnik bis zu Anwendungen in der industriellen Dienstleistungswirtschaft reichen.

Mit aktuellen Fragen des Technologieeinsatzes im Service beschäftigt sich das FIR im Rahmen der strategischen Partnerschaft „Produktivität“ durch den Arbeitskreis „Dienstleistungsproduktivität mit Technologien“. Das FIR leistet zusammen mit Philips Healthcare mit der Leitung des Arbeitskreises einen wichtigen Beitrag zur Weiterentwicklung der Dienstleistungsproduktivitätsforschung in Deutschland und zum Transfer relevanten Wissens über Technologien und Produktivität in die Praxis.

Die strategische Partnerschaft Produktivität begleitet, unter der Gesamtleitung des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, den Förderschwerpunkt „Produktivität von Dienstleistungen“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF). Sie strebt dabei eine enge Kooperation zwischen Wirtschaft, Wissenschaft und Politik nach dem Modell einer Public-Private-Partnership an. Ziel ist neben der Vernetzung der verschiedenen Forschungsprojekte des Förderschwerpunkts eine übergreifende Ergründung von Fragen der Dienstleistungsproduktivität. Zu diesem Zweck wurden innerhalb der strategischen Partnerschaft acht Arbeitskreise mit verschiedenen Themenschwerpunkten gegründet (nähere Informationen zu den Arbeitskreisen finden Sie auf der Internetseite: www.service-productivity.de).

Der Arbeitskreis „Dienstleistungsproduktivität mit Technologien“ hat sich zum Ziel gesetzt, eine Analyse des Technologieeinsatzes bei Dienstleistungen durchzuführen und zu ergründen, wie Technologien neue Prozesse, Strukturen und Systeme für das Management und die Erbringung von Dienstleistungen ermöglichen. Dazu sollen Zukunftsszenarien entwickelt werden, anhand derer Bedarfe und Auswirkungen des Technologieeinsatzes verdeutlicht werden sollen.

Zentrale Fragen aus der Praxis sind unter anderem:

- Welche Technologien stehen für die Produktivitätssteigerung bei Dienstleistungen zur Verfügung?
- Wo liegen die Risiken und Grenzen des Technologieeinsatzes?
- Was ist beim Einsatz der unterschiedlichen Technologien im Dienstleistungssektor zu beachten?
- Welche sind die Best-Practices zum Technologieeinsatz?

Diese Fragen werden im Rahmen des Arbeitskreises beantwortet. Die Aktivitäten der strategischen Partnerschaft können im Internet unter www.service-productivity.de verfolgt und kommentiert werden.



Dipl.-Kfm. Cord-Philipp Winter (li.)
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Fachgruppe Lean Services
Tel.: +49 241 47705-243
E-Mail: Cord-Philipp.Winter@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Wirt.-Ing. Christian Fabry (mi.)
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Fachgruppe Lean Services
Tel.: +49 241 47705-229
E-Mail: Christian.Fabry@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Wirt.-Ing. Arno Schmitz-Urban (re.)
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Fachgruppe Community-Management
Tel.: +49 241 47705-233
E-Mail: Arno.Schmitz-Urban@fir.rwth-aachen.de

Projekttitlel
Strategische
Partnerschaft
„Produktivität“

**Projekt-/
Forschungsträger**
BMBF

Ansprechpartner
Dipl.-Kfm.
Cord-Philipp Winter

Internet
www.service-productivity.de

GEFÖRDERT VOM



**Bundesministerium
für Bildung
und Forschung**