



UdZ 3/2013

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, 14. Jg., Heft 3/2013, 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
Campus-Boulevard 55 · 52074 Aachen
Tel.: +49 241 47705-0 · Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: info@fir.rwth-aachen.de
Internet: www.fir.rwth-aachen.de

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: Dipl.-Wirt.-Ing. Christian Fabry (inhaltlich verantwortlich für dieses Heft)

Produktionsmanagement: Dipl.-Wirt.-Ing. Niklas Hering

Informationsmanagement: Dipl.-Wi.-Ing. Matthias Deindl

Business-Transformation: Dr.-Ing. Gerhard Gudergan

Redaktionelle Mitarbeit

Julia Quack van Wersch, M. A.

Korrektorat/Lektorat

Simone Suchan M.A.

Layout, Satz und Bildbearbeitung

Julia Quack van Wersch, M. A.

Druck

MEDIENHAUS KUPER GmbH

Copyright

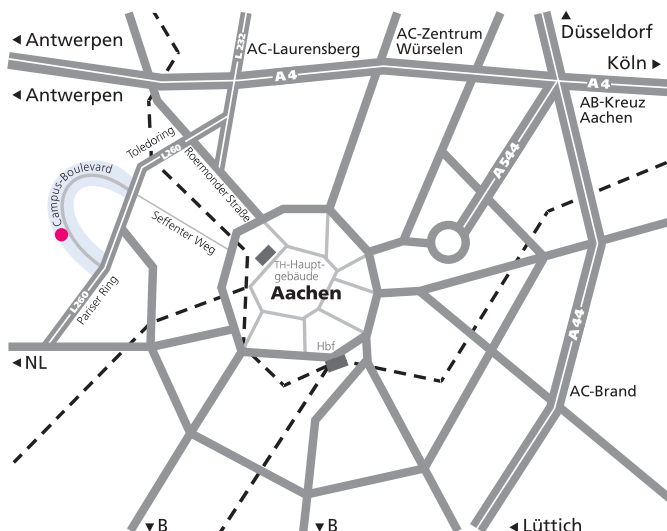
Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Bildnachweis

Titelbilder: © Jan Grüger; Soweit nicht anders angegeben: © FIR e. V. an der RWTH Aachen



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



Wir sind umgezogen.

Unsere neue Adresse lautet:

FIR e. V. an der RWTH Aachen
Campus-Boulevard 55
52074 Aachen

Inhaltsverzeichnis

- 6** **FIR-Historie – 60 Jahre FIR**
1994 – 2013: Internationalität, Exzellenz und der Weg zum Campus
- 8** **Dienstleistungsmanagement im Unternehmen der Zukunft**
Mehrwertdienstleistungen –
Wie aus Kunden zufriedene Partner werden
- FIR-Forschungsprojekte**
- 13** **SustainValue**
Life-cycle-based development framework for sustainable solutions
- 16** **EUMONIS**
Erstellung einer DIN SPEC zur Klassifikation von Dienstleistungen im Bereich der erneuerbaren Energien
- 17** **DELFIN: Dienstleistungen für Elektromobilität**
Förderung von Innovationen und Nutzerorientierung
- 20** **WinServ: Szenariobasierte Planung und Entwicklung des Dienstleistungsprogramms in der Windenergiebranche**
Verfügbarkeitsgarantien als innovatives Leistungsangebot ex ante bewerten
- 24** **iNec: Erfolgreicher Einsatz von Social Media in Unternehmen**
Studie „Community-Management 2013“ zeigt erfolgreiche Wege bei der Steuerung von Business-Communitys auf
- 27** **ELIAS: Engineering lernförderlicher industrieller Arbeitssysteme**
Etablierung eines Referenzansatzes für die Gestaltung von Arbeits- und Produktionssystemen in der Industrie 4.0 unter Einsatz von Sozialen Technologien
- 30** **LePASS: Lean-Performance-Assessment für industrielle Services**
Entwicklung eines „Lean-Performance-Assessment-Tools“
- 32** **KiZO: Konzept zur intelligenten Zustandsüberwachung von Offshore-Windparks**
Offshore-Windparks intelligent steuern und überwachen
- 34** **RhePort 21: Neue Chancen für eine bessere Rheumaversorgung im 21. Jahrhundert**
Aufbau und Betrieb einer medizinischen Community für Ärztinnen und Ärzte, Patientinnen und Patienten sowie Angehörige
- 36** **MIND: Methoden-Navigator zur Effizienzsteigerung industrieller Dienstleistungen**
Schlussphase des Forschungsprojekts zur Entwicklung eines Instrumentariums mit dem Ziel der effizienten Erbringung von industriellen Dienstleistungen beginnt
- 39** **Lean-Service-Management: Steigerung von Effizienz und Effektivität industrieller Dienstleistungsunternehmen**
Managementsystematik für industrielle Dienstleistungsunternehmen als Teilergebnis des Forschungsprojekts MIND
- 43** **ServMo: Service-Modularisierung**
Entwicklung einer Methodik zur multikriteriellen Analyse und Modularisierung industrieller Dienstleistungen
- 45** **TiCo: Technologiemanagement in Communitys**
Entwicklung eines Leitfadens zum Einsatz von Experten-Communitys für kleine und mittlere Unternehmen im Technologiemanagement
- 49** **ServSync**
Service-Synchronisation mittels Takt
- 51** **SerVa: Beschreibung und Bewertung von Servicevarianten**
FIR startet Forschungsprojekt zum Variantenmanagement für industrielle Dienstleistungen
- 53** **iNec: Einsatz Sozialer Technologien im Unternehmen**
Interne Business-Communitys führen zu organisatorischen Veränderungen in Unternehmen
- 55** **NeGSt: Neue Generation Bahntechnik**
Sektorweite Initiative zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit der Leit- und Sicherungstechnik
- 58** **Tech4P: Identifikation zukünftiger Innovations- und Handlungsbedarfe für die Technikintegration bei personenbezogenen Dienstleistungen**
Band 9 der FIR-Edition Forschung erschienen
- 61** **Business-Transformation**
Unternehmen erfolgreich und nachhaltig verändern
- Campus-Cluster Logistik**
- 64** **Neue Formen der Zusammenarbeit zwischen Forschung und Industrie**
- 66** **Tagebuch des Campus-Clusters Logistik**
Was bisher geschah...
- 67** **Der Weg an den Campus**
- 68** **Cluster Logistik – Ein Netzwerk, das begeistert**
Nachbericht zum ersten Immatrikulantentag am FIR
- 70** **UdZ-Redaktion im Kurzinterview mit Ralf Vinzenz Bigge (Geschäftsführer der EICe GmbH)**
- 71** **Neue Partner im Campus-Cluster Logistik stellen sich vor**

Industrieprojekte – Analysieren und optimieren

- 77** **Competence-Center Services**
FIR bietet individuelle Unterstützung bei Ausbau und Optimierung Ihres Servicegeschäfts und begleitet Sie bei der Umsetzung
- 79** **Competence-Center Instandhaltung**
Ganzheitliches Instandhaltungsmanagement als kritischer Erfolgsfaktor für die Instandhaltung der Zukunft
- 81** **Lean Services – Unternehmen lernen von Unternehmen**
FIR startet Konsortial-Benchmarking zum Thema „Lean Services“
- 83** **Asset-Lifecycle-Management (ALCM) der Zukunft**
FIR unterstützt *Bayer Technology Services* bei der Neuausrichtung des Dienstleistungsportfolios für das ALCM
- 86** **Auswahl und Einführung von Software bei der luxemburgischen Eisenbahngesellschaft**
Betriebsabläufe optimieren und mit der richtigen Software unterstützen
- 87** **Social CRM: Wenn Unternehmen wüssten, was ihre Kunden wissen**
Soziale Technologien führen zu einer nachhaltigen Veränderung des Kundenbeziehungsmanagements
- 90** **Goldschätze in Datenbergen**
Mit datenbasierten Diensten Mehrwert für Kunden und das eigene Unternehmen generieren
- 92** **Phoenix Contact optimiert sein Retourenmanagement**
Reorganisation des Retourenmanagements und Auswahl eines unterstützenden IT-Systems
- 94** **Strukturiert und sicher zum neuen IT-System: Das 3PhasenKonzept der IT-Auswahl und -Einführung**
Betriebliche Anwendungssoftware im Kundenservice, im technischen Service oder in der Instandhaltung
- 96** **Prozessbasierte Reorganisation**
Das *FIR* begleitet Unternehmen bei großen Umstrukturierungsprojekten

Weiterbildung und Veranstaltungen

- 98** **Ankündigung: Aachener Informationsmanagement-Tagung 2014**
Strategische Erfolgsposition Informationsmanagement
- 99** **Ankündigung: 17. Aachener Dienstleistungsforum 2014**
Datenbasierte Dienstleistungen – Mehrwert-Dienstleistungen effizient realisieren

- 100** **Ankündigung: RWTH-Zertifikatkurs „Chief Service Manager“**
Ein Erfolgsmodell für die Managementausbildung am *FIR*
- 102** **Nachbericht: Managementseminar „Kennzahlen als Steuerungselement in der Instandhaltung“**
Competence-Center Instandhaltung referiert im *VDI-Wissensforum*
- 103** **Nachbericht: KVD und FIR blicken auf einen erfolgreichen „Service-Congress“ zurück**
Experten diskutierten Herausforderungen im Service
- 104** **Nachbericht: Smartphones, Tablets, Apps & Co: Optimierung von Prozessen durch mobile Lösungen**
IHK-Veranstaltung am 20. November 2013
- 105** **Nachbericht: 18. Aachener Unternehmerabend**
Wettbewerbsfaktor Information – Informationsmanagement im Unternehmen der Zukunft

FIR-Netzwerke/FIR intern

- 106** **Industrielle Gemeinschaftsforschung**
Nachhaltige Netzworkebildung für den innovativen Mittelstand
- 107** **ServKenn: Kennlinien für industrielle Dienstleistungen**
Der *FIR Alumni e. V.* unterstützt die Erschließung neuer Forschungsthemen am *FIR*
- 108** **Best-Paper-Award**
FIR-Mitarbeiter erhält Auszeichnung
- 108** **Ideenwettbewerb: Land der demografischen Chancen**
FIR präsentiert Forschungsergebnisse des Projekts *iNec* im Demografie-Atlas

Studien, Standards und Publikationen

- 110** **Studienteilnehmer gesucht: Technologie- und Marktstudie innovativer Sensorsysteme für Industrie 4.0**
Future Sensor Systems 2020
- 112** **Untersuchung: Produktion am Standort Deutschland**
Ausgabe 2013 erschienen
- 113** **KVD-Service-Studie 2013 erschienen**
Fakten und Trends im Service
- 115** **Nachhaltige Effizienzsteigerung im Service – Verschwendung vermeiden, Prozesse optimieren**
FIR veröffentlicht Forschungsergebnisse im *Beuth-Verlag*
- 116** **FIR-Edition Forschung „WInD“ erschienen**
Wandlungsfähige Produktionssysteme durch integrierte IT-Strukturen und dezentrale Produktionsplanung und -regelung
- 117** **Literatur aus dem FIR**

validiert. Das entwickelte Werkzeug wird online für KMU zugänglich gemacht; die darin implementierte Erfahrungsdatenbank schafft eine Grundlage zur automatischen Ableitung von Handlungsempfehlungen und zur Neubewertung des entwickelten Modellierungswerkzeugs. Durch die Implementierung des Werkzeugs im Service-Science-Innovation-Lab können Varianten industrieller Dienstleistung anfassbar gemacht sowie Auswirkungen von Kosten/Nutzen simuliert werden.

Die Projektergebnisse sollen einer Vielzahl von Unternehmen schon während und nach Abschluss des Projekts bereitgestellt werden, um einen Nachweis über die Anwendbarkeit zu erhalten und eine aktive Nutzung in den Unternehmen sicherzustellen. Eine kontinuierliche Verbreitung der Projektergebnisse soll durch nationale und internationale Vorträge, Konferenzen, Messen und Kongresse vorangetrieben werden, sodass ein Mehrwert für eine möglichst große Zahl an KMU geschaffen werden kann.

Falls Sie auch Interesse an diesem Forschungsthema haben, können Sie gerne auf uns zukommen.



Dipl.-Ing. Christian Grefrath (li.)
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Fachgruppe Service-Engineering
Leiter Competence-Center Services
Tel.: +49 241 47705-234
E-Mail: Christian.Grefrath@fir.rwth-aachen.de

Vivien Schreiber (re.)
FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
Fachgruppe Service-Engineering
Studentische Hilfskraft bis Oktober 2013

iNec: Einsatz Sozialer Technologien im Unternehmen

Interne Business-Communities führen zu organisatorischen Veränderungen in Unternehmen



Soziale Technologien finden nicht mehr nur im privaten Umfeld, sondern immer häufiger auch in Unternehmen Anwendung. Die Erfolge, die sich durch Reaktionsgeschwindigkeit, Wissensteilung und -verfügbarkeit in privaten Netzwerken einstellen, sollen auch innerhalb der Unternehmensgrenzen in Form von Business-Communities Mehrwerte schaffen. Allerdings bringt die Nutzung auch weitreichende Veränderungen in der Unternehmensorganisation mit sich: Die Kommunikation, Interaktion und Zusammenarbeit werden durch die Technologie beeinflusst und es entstehen neue Herausforderungen, mit denen sich die Unternehmen auseinandersetzen müssen, um die prognostizierten Produktivitätsvorteile eines unternehmensinternen „Facebooks“ verwirklichen zu können. Eine Analyse der relevanten Aspekte im Vorfeld einer Implementierung vereinfacht den Prozess und zeigt frühzeitig die Nutzungsmöglichkeiten auf. Das FIR untersucht die intraorganisationale Vernetzung und Zusammenarbeit von Mitarbeitern über Business-Communities sowie deren Auswirkungen auf betriebsorganisatorische Prozesse vor dem Hintergrund des demografischen Wandels zurzeit im vom BMBF geförderten Projekt „iNec – Innovation durch Experten-Communities“. Das Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) und aus dem Europäischen Sozialfond der Europäischen Union (ESF) gefördert.

In den letzten Jahren haben sich die Kommunikation und die Zusammenarbeit zwischen Menschen durch den Einsatz von Sozialen Technologien deutlich verändert. Über Social-Media-Kanäle, wie Facebook, Twitter oder WhatsApp, wird es Nutzern leicht gemacht, sich „online“ auszutauschen und Inhalte mit Einzelnen oder ganzen Gruppen von Leuten zu teilen. Ob privat oder beruflich, öffentlich oder anonym, die Vielzahl an Möglichkeiten sowie die Anzahl an Plattformen haben keine Grenzen.

Auch Unternehmen haben die Vorteile Sozialer Technologien in Form von Business-Communities für sich entdeckt. Zunehmend kommen diese zum Einsatz, um sowohl intern als auch extern Mitarbeiter, Kunden oder Partner zu vernetzen. Diese Form der vernetzten Unternehmung wird auch als ein Social Business bezeichnet. Eine Definition des IBM Institute for business value lautet:

“We define social business as embedding social tools, media, and practices into the ongoing activities of the organization. Social business enables individuals

Projekttitel
iNec

Projekt-/
Forschungsträger
BMBF; ESF; DLR;
Europäische Union;
Förderschwerpunkt
Innovationsfähigkeit
im demografischen
Wandel

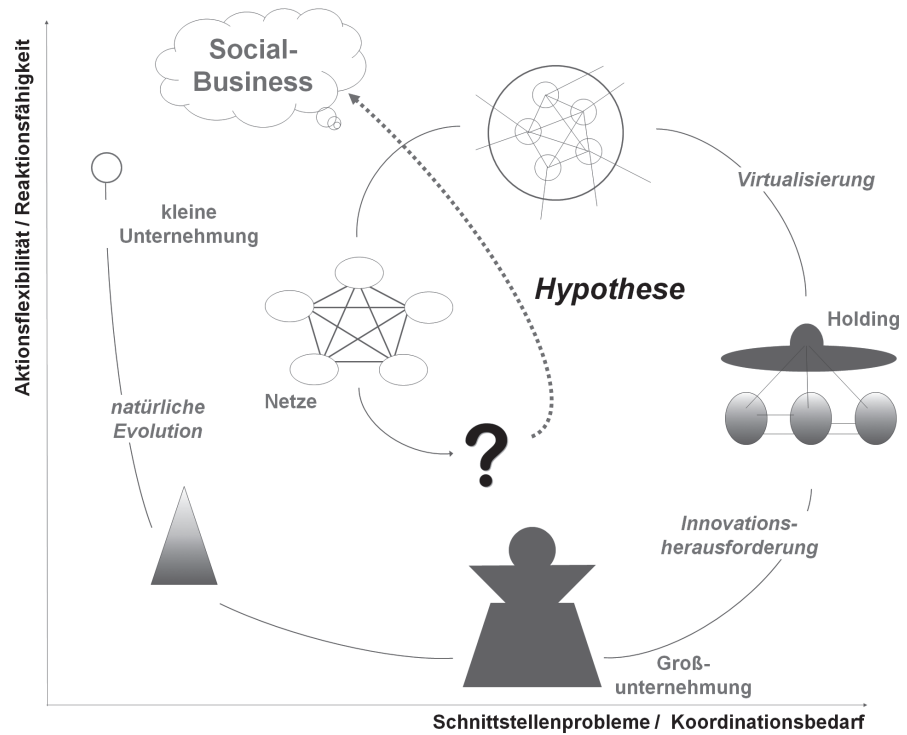
Förderkennzeichen
01HH11044

Projektpartner
GEA Farm Technologies
GmbH; IntraWorlds
GmbH; Human-
Computer Interaction
Center der RWTH Aachen

Ansprechpartner
Dipl.-Wirt.-Ing.
Jan Siegers

Internet
www.projekt-inec.de

Bild 1:
Zyklus der Organisationsstrukturen hin zu einem Social Business [5]



to connect and share information and insights more effectively with others, both inside and outside the organization" [1].

Durch den Aufbau von Business-Communities entsteht eine völlig neue Unternehmenskultur, die idealerweise Mehrwerte für die Mitarbeiter und auch das gesamte Unternehmen mit sich bringt. Die Nutzungsmöglichkeiten und Anreize zur Nutzung von Business-Communities im Social Business sind vielfältig. Zum einen kann das Expertenwissen von Mitarbeitern besser geteilt, organisiert und gesammelt werden. Durch die Vernetzung können Mitarbeiter z. B. bei Fragen zunächst auf der Plattform nach der Lösung suchen, dort den entsprechenden Ansprechpartner identifizieren oder die breite Masse durch ihre Frage adressieren. In dieser Funktion übernehmen Soziale Technologien die Aufgabe eines Wissensmanagement-Tools.

Des Weiteren lassen sich Arbeitsprozesse auf diese Weise transparenter gestalten; Mitarbeiter können rückverfolgen, inwieweit die Integration individuell bearbeiteter Aufgaben in den Gesamtprozess erfolgt. Insgesamt erhält der Mitarbeiter das Gefühl, Teil eines Ganzen zu sein und zeigt sich dadurch engagierter. Letztendlich trägt die Vielzahl der kleinen Veränderungen dazu bei, die Gesamtproduktivität im Unternehmen zu erhöhen und wertvolle wirtschaftliche Verbesserungen zu erzielen. Die strategischen Beratungsunternehmen, wie beispielsweise MCKINSEY [2], oder auch Anbieter Sozialer Technologien, wie beispielsweise JIVE [3], haben die Potenziale in umfassenden Studien aufgezeigt und erläutern jene ausführlich im Hinblick auf die unterschiedlichen Unternehmensbereiche (Marketing, Service etc.).

In der Praxis findet man bereits einige Erfolgsbeispiele: Beginnend mit der Firma IBM aus dem Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie, die im Jahr 2007 eine der ersten Lösungen auf den Markt gebracht hat, haben bis ins Jahr 2013 bereits viele Unternehmen, wie beispielsweise Bayer, Bosch, Dell oder Porsche die Vorzüge von Business-Communities erkannt und nutzen verschiedene Soziale Technologien bereits intensiv.

Erste Erfahrungen zeigen aber, dass es auch gewisse Hürden gibt, die es bei einer unternehmensweiten Einführung Sozialer Technologien zu überwinden gilt. Neue IT-Systeme stoßen regelmäßig bei einem Teil der Mitarbeiter auf Widerstand. Insbesondere ältere Mitarbeiter oder nicht-technikaffine Mitarbeiter, die in der Regel auch privat den Umgang mit Social Media meiden, müssen erst von den Vorzügen überzeugt werden. Des Weiteren können Unklarheiten bezüglich der Verantwortlichkeit der Aufgabenbearbeitung und somit das Problem von Social Loafing („Sozialem Faulenzen“) auftreten. Verfolgen alle Mitarbeiter das gleiche Ziel, fühlt sich keiner persönlich verantwortlich, eine Aufgabe zu übernehmen.

Es lässt sich festhalten, dass die Entwicklung der Unternehmen hin zu einem Social Business sich derzeit zwar noch in der Entwicklung befindet, in Zukunft aber wettbewerbsentscheidend sein wird [4]. Dabei ermöglicht das Social Business eine hohe Flexibilität bei sinkendem Koordinationsbedarf im Vergleich zu klassischen hierarchischen Unternehmensstrukturen (siehe Bild 1). Bis der Transformationsprozess sich allerdings vollständig in einer Vielzahl an Unternehmen etabliert hat, wird es vermutlich noch einige Jahre dauern.

Weitere Forschungsvorhaben zu dem Thema befinden sich in der Vorbereitung. Wenn Sie sich aktiv an der Forschung beteiligen wollen oder an weiteren Ergebnissen interessiert sind, können Sie uns jederzeit gern ansprechen.

Literatur

- [1] Cortada, J. W.; Lesser, E.; Korsten, P. J.: The business of social business - What works and how it's done. Hrsg.: IBM Institute for Business Value. Somers, NY 2012, S. 2.
- [2] Chui, M.; Manyika, J.; Bughin, J.; Dobbs, R.; Roxburgh, C.; Sarrazin, H.; Sands, G.; Westergren, M.: The social economy: Unlocking value and productivity through social technologies. Hrsg.: McKinsey Global Institute, New York City, NY 2012.
- [3] JIVE (Hrsg.): The business value of social business. Jive Software, Palo Alto, CA 2012. <http://intranet-matters.de/files/2013/01/social-business-customer-results.pdf>. Stand: 4.10.2013.
- [4] Schütt, P.: Der Weg zum Social Business. Springer, Berlin [u. a.] 2013.
- [5] Bleicher, K.: Das Konzept Integriertes Management. Campus, Frankfurt [u. a.] 2011.



Dipl.-Wirt.-Ing. Jan Siegers (li.)
 FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
 Fachgruppe Community-Management
 Tel.: +49 241 47705-235
 E-Mail: Jan.Siegers@fir.rwth-aachen.de

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

Marie Hommelsen (re.)
 FIR, Bereich Dienstleistungsmanagement
 Fachgruppe Community-Management
 Studentische Hilfskraft

NeGSt: Neue Generation Bahntechnik Sektorweite Initiative zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit der Leit- und Sicherungstechnik

Mobilität und Verkehr sind zentrale Bestandteile unserer Wirtschafts- und Gesellschaftsordnung. Sie beeinflussen entscheidend die Lebensqualität sowie die Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit der gesamtdeutschen Wirtschaft. Vor diesem Hintergrund steht der Schienenverkehr im Fokus des Projekts NeGSt „Sektorweite Initiative zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit der Leit- und Sicherungstechnik“. Er wird als besonders umweltfreundlich eingestuft und spielt eine entscheidende Rolle, um zukünftig die Verlagerung des Verkehrs von der Straße auf andere Verkehrsträger zu stärken. Eine erfolgreiche Verlagerung auf die Schiene setzt jedoch eine leistungsfähige, sichere und zuverlässige Eisenbahninfrastruktur voraus. Dies gilt insbesondere für die Eisenbahnleit- und Sicherungstechnik (LST), die sich einer Vielzahl an wirtschaftlichen und technischen Herausforderungen gegenüber sieht. Ziel des Projekts NeGSt war es deshalb, Lösungen zu entwickeln, die zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit der LST beitragen und somit Mobilität und Verkehr nachhaltig attraktiver und wettbewerbsfähiger gestalten. Das Forschungsprojekt NeGSt mit dem Förderkennzeichen 19P11001F wurde vom 01.09.2011 – 31.08.2013 durch das *Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi)* gefördert.

Die Kosten für die Beherrschung der Bestandstechnik im Bereich der Leit- und Sicherungstechnik (LST) der Bahnindustrie steigen sowohl auf Seiten der Betreiber als auch auf Seiten der Hersteller. Fehlende sektorweite Standards wirken sich hemmend auf die Investitionsbereitschaft aus und führen zu zunehmender Variantenvielfalt. Die dadurch induzierten Schnittstellenprobleme sind nicht nur technischer Natur, sondern binden auch im Hinblick auf die Zulassung bei allen Beteiligten Ressourcen, die in vielen Fällen nicht in ausreichender Zahl vorhanden sind. Vieles deutet darauf hin, dass ein Fortführen der bislang gelebten Praxis zu Situationen führen kann, die kaum beherrschbar

und – für den gesamten Bahnsektor – wirtschaftlich nicht vertretbar sind. Für den Betreiber haben steigende Kosten unmittelbare Auswirkungen auf das Kerngeschäft. Wenn die Alttechnik nicht rechtzeitig erneuert werden kann, steigt das durchschnittliche Anlagenalter und gefährdet somit die Verfügbarkeit des Gesamtsystems Bahn. Schon heute erschwert die Betreuung verschiedener Systemvarianten die nachhaltige Bewirtschaftung der Infrastruktur.

Statistisch können über 30 Prozent der Störungen des Betriebsablaufs mit Auswirkung auf die Pünktlichkeit auf Störungen der LST zurückgeführt werden. Damit ist die LST das zentrale

NeGSt

Ansprechpartner
 Dipl.-Wirt.-Ing.
 Christian Fabry