

# NEWSLETTER

FRAUNHOFER SCS - Ausgabe 03/2009

OKTOBER 2009



## DIE STÄRKSTE KETTE GEWINNT

*Sehr geehrte Damen und Herren,*

*große Dinge werfen ihre Schatten voraus. Die Fraunhofer SCS hat in einem umfassenden strategischen Schritt sämtliche Supply Chain Services zu einem neuen, attraktiven Portfolio zusammengefasst.*

*Dieses Angebot von wissenschaftlich fundierten und praxiserprobten Tools für Unternehmen aller Branchen und Größen bietet natürlich pragmatische Lösungsansätze für die Kernbereiche von Logistik und Supply Chain Management in Fragen wie beispielsweise der Standortplanung oder Prozessoptimierung bis hin zur Überwachung von Lieferprozessen mit Hilfe von Smart Objects. Doch es deckt auch das Management von speziellen Supply Chains ab, von Health Care Services über Baulogistik bis hin zu Lösungen für die Luftfahrt. Das heißt: Supply Chain Services werden künftig einen zentralen Stellenwert, eine noch größere Bedeutung für unsere Forscher, unsere Praxisprojekte und für unsere Partner und Kunden haben.*

*Das Thema der Supply Chain Services hat in den letzten Monaten einen derart explosiven Bedeutungszuwachs erfahren, dass es praktisch für jedes Unternehmen jeder Größe in jeder Branche zu einem der gravierendsten (Vorstands-)Themen geworden ist. Unternehmen suchen händeringend nach neuen, innovativen, kostensenkenden und leistungssteigernden Lösungen für ihre Supply Chains. Wir bieten die Services dazu. Dieser Newsletter gibt Ihnen einen kleinen Überblick.*

### INHALT:

#### SUPPLY CHAIN SERVICE-KOMPETENZEN IN KERNBEREICHEN

- Die TOP 100 der Logistik: Mehr Transparenz für Ihre Supply Chain
- Standortforschung: Attraktivität messen und bewerten
- Decision Support & Algorithm Engineering: Sicher und fundiert Entscheiden
- Revenue Management: Gewinnmaximierung statt Kostenoptimierung
- Advanced Truckload: Der Ladungsverkehr der Zukunft
- Benchmarking: Sind Ihre Prozesse konkurrenzfähig?
- Logistics Sales: Die optimale Vertriebsorganisation
- Service Engineering: Professionelle Entwicklungsprozesse
- Hybride Produkte: Mehr Umsatz durch Zusatzdienstleistungen
- Smart Object basierte Dienste: Informationsdienste für die Logistik auf Basis Intelligenter Objekte

#### BRANCHENSPEZIFISCHEN SUPPLY CHAIN SERVICE-KOMPETENZEN

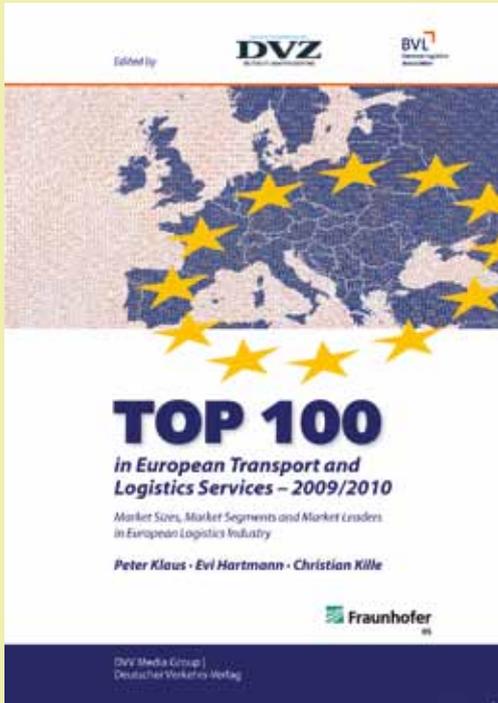
- Health Care: Wie hochwertig und innovativ ist ihre Versorgungsqualität?
- Baulogistik: Supply Chain Services für die Bauwirtschaft
- Food Chain Services: Sicher essen mit Genuss
- Maschinen- und Anlagenbau: Stark durch After Sales Services

#### TERMINE UND VERÖFFENTLICHUNGEN

#### IMPRESSUM

## DIE TOP 100 DER LOGISTIK:

# MEHR TRANSPARENZ FÜR IHRE SUPPLY CHAIN



## DAS WHO IS WHO IN DER LOGISTIK.

Jedes Jahr neu erscheint die Fraunhofer SCS-Studie »Die Top 100 der Logistik«. Sie ist die detaillierteste und meistverkaufte Studie des deutschen und europäischen Logistikmarktes. Das Standardwerk der Branche beantwortet Ihnen alle zentralen Fragen für eine fundierte Marktanalyse und bringt damit Transparenz in Ihre Supply Chain:

- Sie wollen den Logistikmarkt verstehen? Sie finden in der Studie Makrodaten, differenziert nach Logistikteilmärkten, Branchen und Verkehrsträgern.
- Sie suchen einen geeigneten Dienstleister oder wollen mehr über Ihre Wettbewerber wissen? Die Studie bietet Ihnen Ranglisten der größten Logistikunternehmen in Deutschland und weiteren 28 europäischen Ländern sowie Ranglisten zu allen Logistikteilmärkten in Deutschland und Europa.
- Sie benötigen detaillierte Kennzahlen zu Logistik-Dienstleistern? Wie bieten Ihnen Datensammlungen zu rund 400 Logistikunternehmen europaweit.

Die diesjährige englische Ausgabe »TOP 100 in European Transport and Logistics Services – 2009/2010« erscheint am 21. Oktober 2009 zum Deutschen Logistik-Kongress in Berlin beim Deutschen Verkehrs-Verlag Hamburg.

### Ihr Ansprechpartner:

Christian Kille

Telefon: +49 (0)911/58061-95-41

E-Mail: christian.kille@scs.fraunhofer.de

## STANDORTFORSCHUNG:

# ATTRAKTIVITÄT MESSEN UND BEWERTEN

Einen Logistikstandort aufzubauen oder einen zu suchen, ist leicht. Schwierig ist, einem Standort Attraktivität zu verleihen oder einen attraktiven zu finden. Fraunhofer SCS hat sowohl für Investoren wie auch für Standortentwickler wissenschaftlich fundierte und praxisbewährte Werkzeuge zur Messung und Bewertung der Attraktivität eines Standorts entwickelt:

- Sie suchen nach einer zuverlässigen Bewertung Ihrer Investition in eine Logistikimmobilie? Unsere umfangreiche Immobiliendatenbank führt zu über 5000 Objekten alles Wissenswerte, was eine sichere Standorteinschätzung ermöglicht.

– Ihr Logistikstandort soll zu einem Magneten für Investoren entwickelt werden? Wir geben Ihnen auf der Basis einer umfangreichen Standortanalyse dezidierte Handlungsempfehlungen, die Ihnen eine zielgerichtete und erfolgreiche Ansprache von Investoren ermöglichen.

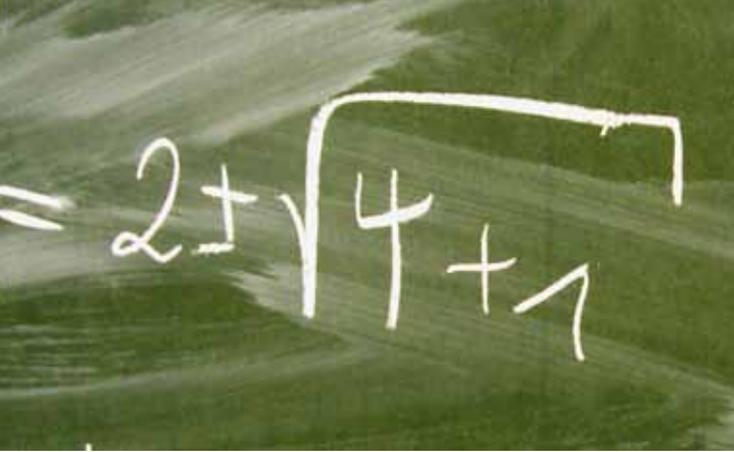
- Sie benötigen eine Einschätzung zur Entwicklung der Logistikbeschäftigung in Ihrer Region? Unsere umfangreichen und ständig aktualisierten Datenbanken zu allen relevanten Parametern der Beschäftigungsentwicklung geben Ihnen rasch und erschöpfend Auskunft.

### Ihr Ansprechpartner:

Alexander Nehm

Telefon: +49 (0)911/58061-95-66

alexander.nehm@scs.fraunhofer.de



## DECISION SUPPORT & ALGORITHM ENGINEERING:

### SICHER UND FUNDIERT ENTSCHEIDEN

Welcher ist der beste Logistikdienstleister für mich? Was ist der ideale Standort für mein neues Lager? Wie viele Stufen hat die perfekte Supply Chain? Diese und viele ähnliche Fragen des Supply Chain Managements werden häufig noch aus dem Bauch beantwortet. Bauchentscheidungen sind gut. Besser ist eine quantitativ fundierte Bauchentscheidung. Wir liefern diese Fundierung mit einem umfassenden und zugleich auf Ihre spezifischen Fragestellungen zugeschnittenen Entscheidungsmodell:

- Unsere Experten helfen Ihnen dabei, aus einer unübersichtlichen, komplexen und vielleicht auch belastenden Aufgabenstellung ganz konkrete, präzise Fragen zu formen: Gut gefragt ist halb gelöst.
- Danach bilden wir Ihre strategischen oder taktischen betriebswirtschaftlichen Fragestellungen in einem maßgeschneiderten mathematischen Analyse- und Optimierungsmodell ab. Diese ausführliche Zahlentransparenz ist Voraussetzung für jede souveräne Entscheidung.
- Daraus leiten wir mit Hilfe leistungsfähiger Lösungsverfahren wie zum Beispiel linearer und diskreter Optimierung, Meta-Heuristiken oder naturanalogen Verfahren genau jene maßgeschneiderten Vorschläge ab, die dann die zuverlässige Basis für Ihre Entscheidung bilden.
- Wie machen Ihnen keine Vorschläge vom Reißbrett, sondern unterziehen unsere Optimierungsergebnisse einer scharfen Plausibilitätsprüfung: Am Ende zählt nur die praktikable, schnell umsetzbare Lösung.

Das Schöne daran: Sie können den Nutzen unserer Lösungen für Ihr Unternehmen in konkreten Maßzahlen und in Heller und Pfennig ablesen. Dabei amortisieren sich Optimierungsprojekte auf diesem Gebiet in der Regel schon in einem Jahr – oder schneller.

#### Ihr Ansprechpartner

Sascha Herrmann

Telefon +49 (0)911/58061-95 27

E-Mail: sascha.herrmann@scs.fraunhofer.de

## REVENUE MANAGEMENT:

### GEWINNMAXIMIERUNG STATT KOSTENOPTIMIERUNG

Am Ende zählt nur das, was unterm Strich herauskommt. Und das lässt sich stärker und besser beeinflussen als die meisten Manager sich träumen lassen: Nämlich mit Revenue Management.

Die Fluglinien betreiben Revenue Management schon lange, ebenfalls Branchen wie Hotellerie oder auch der Personenverkehr. Mit exzellenten Ergebnissen: Ohne Revenue Management würde es beispielsweise die meisten Fluglinien nicht mehr in dieser Form geben. Denn dieses hoch wirksame Steuerungsinstrument wirkt sich extrem positiv auf die Ertragslage aus. Beim Revenue Management werden Preis und Kapazitätsangebot ganz gezielt so flexibilisiert und gestaltet, dass jede Zielgruppe den maximalen Ertrag einbringt. Es gibt nicht nur einen Preis, sondern für jede Zielgruppe den besten Preis:

- Wir prüfen ob und inwieweit Revenue Management für Ihr spezifisches Business nützlich ist, welche konkreten Steuerungsinstrumente eingesetzt werden können und wie hoch das damit erzielbare Potenzial ist.
- Da Revenue Management für jeden Bedarf den richtigen Preis und die richtige Kapazität bereitstellt, hängt sein Erfolg von der Güte der Bedarfsprognose ab. Fraunhofer SCS-Experten erstellen eine wissenschaftlich fundierte Vorhersage unter Berücksichtigung aller relevanten Einflussfaktoren mit hoher prognostischer Validität.
- Wir stellen Ihnen Methode und Software zur Verfügung (und trainieren Ihre Crew), mit denen Sie für jede Zielgruppe den optimalen Preis-/Kapazitätsmix ermitteln.

#### Ihr Ansprechpartner

Dr. Jens Wollenweber

Telefon: +49 (0)911/58061-95-28

E-Mail: jens.wollenweber@scs.fraunhofer.de



## ADVANCED TRUCKLOAD: DER LADUNGSVERKEHR DER ZUKUNFT

Das Problem im Ladungsverkehr ist die Auslastung im Allgemeinen und die Rückladung im Besonderen. Die großen Ladungstransporteur in den USA haben mit großem Erfolg ein Konzept zur Industrialisierung des Ladungsverkehrs entwickelt und setzen es seit ungefähr zehn Jahren sehr erfolgreich ein:

- Advanced Truckload verschafft die nötige Rückladung durch eine Erhöhung der Netzdichte, gezieltes Marketing, Standardisierung und innovative quantitative Planungskonzepte.
- Unsere Forscher können Ihnen auf Euro und Cent genau Ihr Industrialisierungspotenzial ausrechnen.

### Ihr Ansprechpartner

Dr. Jens Wollenweber

Telefon: +49 (0)911/58061-95-28

E-Mail: jens.wollenweber@scs.fraunhofer.de

## BENCHMARKING: SIND IHRE PROZESSE KONKURRENZFÄHIG?

Das SCS-Benchmarking-Center bringt dank langjähriger Erfahrung die nötige methodische Kompetenz für aussagekräftige und belastbare Vergleichszahlen mit. Vor allem sind unsere Benchmark-Analysen so praxisnah, dass sie Ihre Entscheidungen verbessern und Ihnen die richtige Richtung weisen. In unserem Benchmark-Portfolio finden Sie alles, was Sie zum Benchmarking von Dienstleistungen in Einkauf, Produktion und Vertrieb benötigen:



- Das Lagerbenchmarking: Wie gut ist Ihr Lager im Vergleich zu ausgewählten Lagern mit vergleichbaren Strukturkomponenten? Unser Benchmarking vergleicht die Kennzahlen der Kernprozesse (Eingang, Einlagerung, Kommissionierung, Versand) und identifiziert Abweichungen, Ursachen und Verbesserungspotenziale.
- Das Frachteneinkauf-Benchmarking: Sind Ihre Frachtpreise für Ganz- und Teilladungen zu hoch? Dank unserer zahlreichen Praxispartner können wir auf einen großen Fundus aktueller Frachttarife zugreifen. Der SCS-Frachtenindex gibt Ihnen dazu einen zuverlässigen Überblick über die Frachtpreisentwicklung in Ihrer Branche. Darüber hinaus benchmarken wir auch die wichtigsten nationalen und internationalen Hauptrelationen für Gütertransporte auf der Straße.
- Das Vertriebsbenchmarking: Wie leistungsstark ist Ihr Vertrieb von Dienstleistungen im Vergleich zur Konkurrenz? Wie müssen Anlaufprozesse bei Kontraktlogistikprojekten aussehen, damit Logistikdienstleistungen erfolgreich ver- oder eingekauft werden können? Unser Vertriebs-Benchmarking zeigt die Stärken von Top-Vertriebsorganisationen aus der Best Practice. Darüber hinaus identifiziert es Stolperfallen in erfolgskritischen Anlaufprozessen und Wirkungspotenziale für einen ertragsstarken Vertrieb.

Seit mehr als zwölf Jahren führen wir Benchmarkings durch. Unsere Wissenschaftler haben in dieser Zeit eine eigene, belastbare Methodik entwickelt; das Nürnberger Benchmarking-Modell.

### Ihr Ansprechpartner

Dr. Norbert Schmidt

Telefon: +49 (0)911/58061-95-55

E-Mail: norbert.schmidt@scs.fraunhofer.de



## LOGISTICS SALES: DIE OPTIMALE VERTRIEBSORGANISATION

Fraunhofer SCS-Experten analysieren Struktur und Prozesse im Vertrieb von Logistikdienstleistern. Das können industrialisierte Prozesse wie im Großhandel aber auch sehr spezifische Wertschöpfungsprozesse wie in der Kontraktlogistik sein.

- Für einen großen, internationalen Logistikdienstleister haben wir in jüngster Vergangenheit zum Beispiel ermittelt: Wo sollten seine Außendienstmitarbeiter am wirkungsvollsten eingesetzt werden, um das regionale Marktpotenzial optimal auszuschöpfen? Eine entscheidende Frage, die bei fast allen Logistikdienstleistern intensiv diskutiert wird. Eine Frage, deren Beantwortung mehr bringt als das unreflektierte Mitbieten im ruinösen Preiskampf.
- Ein anderes Optimierungspotenzial im Vertrieb ist der Vertriebsmitarbeiter selbst: Wer ist der beste? Was muss er mitbringen? Wir haben beispielsweise auf Basis umfangreicher Unternehmensvergleiche im Großhandel aufgezeigt, was die besten Logistik-Verkäufer ausmacht – und integrieren dieses Erfolgswissen in die Vertriebsorganisation unserer Kunden.
- Ein drittes bislang in der Praxis nur schwach genutztes Potenzial ist die strategische Entwicklung von maßgeschneiderten Dienstleistungsprodukten für spezielle Kunden. Fraunhofer SCS-Experten helfen dabei. Und sie helfen, diese Produkte so zu entwickeln, dass sie exakt in das Produktportfolio des Logistikdienstleisters passen. Denn nur rentable Produkte sind gute Produkte.

### Ihr Ansprechpartner

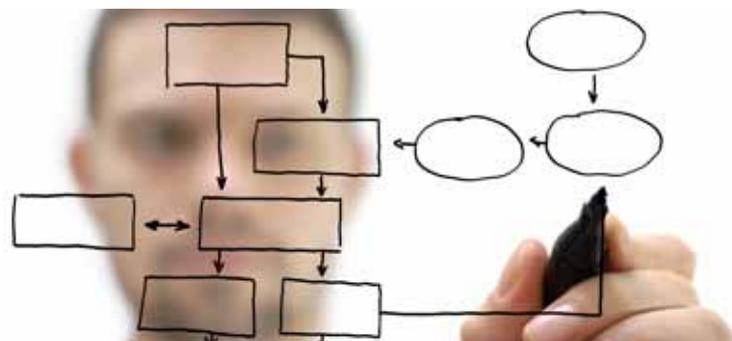
Dr. Norbert Schmidt

Telefon: +49 (0)911/58061-95-55

E-Mail: [norbert.schmidt@scs.fraunhofer.de](mailto:norbert.schmidt@scs.fraunhofer.de)

## SERVICE ENGINEERING: PROFESSIONELLE ENTWICK- LUNGSPROZESSE

Ideen hat jede(r). Der springende Punkt ist nicht der Einfallreichtum von Ingenieuren und Managern. Der Engpass liegt im Prozess: Unternehmen brauchen nicht nur Innovationen. Sie brauchen sie vor allem schnell, zuverlässig und in hoher, geradezu planbarer Qualität. Logische Schlussfolgerung daraus: Der Innovationsprozess ist mindestens so wichtig wie die Idee; erst beides zusammen ergibt die Innovation. Wie Einstein schon sagte: »Zehn Prozent der Innovation sind Genie, 90 Prozent harte Arbeit.« Und je professioneller strukturiert diese Arbeit abläuft, desto planbarer und zuverlässiger sind Ihre Ergebnisse.



Wir entwickeln maßgeschneidert für Ihr Unternehmen Vorgehensmodelle für Ihren Innovationsprozess und die nötigen Methoden und Werkzeuge. Speziell dafür haben wir das Nürnberger Service-Binocular entwickelt, das besser als herkömmliche Instrumente auf die spezifischen Anforderungen beim Entwerfen von Dienstleistungen abgestimmt ist.

### Ihr Ansprechpartner

Dr. Alexander Pflaum

Telefon: +49 (0)911/58061-95-17

E-Mail: [alexander.pflaum@scs.fraunhofer.de](mailto:alexander.pflaum@scs.fraunhofer.de)



#### HYBRIDE PRODUKTE:

### MEHR UMSATZ DURCH ZUSATZ-DIENSTLEISTUNGEN

Wir helfen Ihnen dabei, neue, hoch innovative hybride Produkte zu entwickeln. Hybride Produkte bieten den unvergleichlichen Vorteil, die Anforderungen Ihrer Kunden sehr viel besser zu befriedigen und gleichzeitig sehr viel mehr Geschäftsvolumen zu generieren als herkömmliche Produkte. Ein Hersteller wird dem Kunden zum Beispiel sinnvollerweise nicht nur seine Geräte, die Anlage oder eine Maschine verkaufen, sondern gleichzeitig auch Wartung, Instandhaltung und Reparatur. Dieser Hybrid ist ein Klassiker.

Doch daneben gibt es noch Dutzende, ja Hunderte von hybriden Produkten, die nur darauf warten, entwickelt zu werden. Und genau dabei können Sie die langjährige Erfahrung der SCS-Entwickler abrufen. Dabei ist es egal, ob wir mit Ihren internen Experten zusammen Produkte für die Industrie oder für den Endverbraucher entwickeln. Denn die ganze Kunst der Hybridentwicklung liegt darin, die meist exzellenten technischen Produkte mit ebenso exzellenten und vor allen Dingen auf Antrieb marktfähigen und profitablen Dienstleistungs-ideen zu verbinden.

#### Ihr Ansprechpartner

Dr. Alexander Pflaum

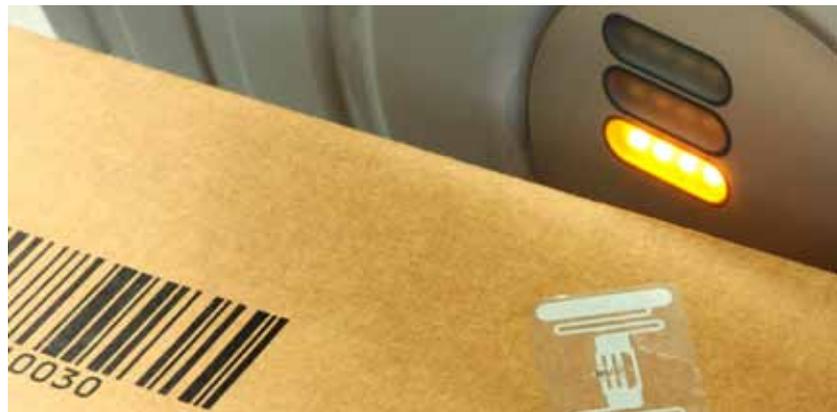
Telefon: +49 (0)911/58061-95-17

E-Mail: alexander.pflaum@scs.fraunhofer.de

#### SMART OBJECT BASIERTE DIENSTE:

### INFORMATIONSDIENSTE FÜR DIE LOGISTIK AUF BASIS INTELLIGENTER OBJEKTE

Smart Objects revolutionieren die Logistik. Sie machen logistische Prozesse transparenter, besser steuerbar, schneller und damit effizienter. Und vor allem: Seine eingebaute Intelligenz macht ein smartes Objekt sehr viel besser verfügbar als ein klassisches Objekt. Ein Smart Object ist quasi ständig online und kann kommunizieren.



Fraunhofer SCS-Forscher entwickeln für vielfältige Smart Objects die Technik zusammen mit dem Fraunhofer Institut für Integrierte Schaltungen IIS und einem Netzwerk aus IT-Unternehmen und Lead Usern. Und wir integrieren diese Technik in die »Landschaft«, das heißt in die real vorhandenen Prozesse und in die IT-Systeme, die heute bereits in Unternehmen existieren.

Wir entwickeln die Technik, die Ihre Objekte intelligent macht: Lokalisierungssysteme, drahtlose Sensornetzwerke, RFID und andere Auto-ID-Systeme.

#### Ihr Ansprechpartner

Dr. Alexander Pflaum

Telefon: +49 (0)911/58061-95-17

E-Mail: alexander.pflaum@scs.fraunhofer.de



## HEALTH CARE:

# WIE HOCHWERTIG UND INNOVATIV IST IHRE VERSORGUNGSQUALITÄT?

Die beiden zentralen Herausforderungen für Health Care Professionals und Entscheidungsträger im Gesundheitswesen sind Versorgungsqualität und Wirtschaftlichkeit. Auf der Suche nach neuen und erfolgreichen Wegen, diese beiden gegensätzlichen Pole des Versorgungsauftrags zu verbinden, unterstützen Sie Fraunhofer-Experten mit fundierten Antworten auf die entscheidenden Fragen.

- Wie können Sie Ihre Leistungsprozesse so optimieren, dass Sie bei gleichem Aufwand eine noch höhere Dienstleistungsqualität erzielen? Fraunhofer-Experten beraten Sie im Rahmen des Change Managements fundiert, praxisnah und lösungsorientiert bei Ihrer Prozessoptimierung.
- Welche neuen Services brauchen Sie, um Ihr Angebot noch attraktiver für Ihre Patienten zu gestalten? Wir entwickeln gemeinsam mit Ihren internen Experten innovative Services und hybride Produkte (Dienstleistung ggf. mit Hard- und Softwareunterstützung), die auf die Bedarfe Ihrer Kunden und Kooperationspartner (z.B. Einweiser, KV und Patienten) optimal eingehen.
- Wie können Sie neueste Wissenschafts- und Forschungsergebnisse in den klinischen Alltag transferieren? Wir verbinden Wissenschaft und Praxis durch das bewährte Fraunhofer-Modell der angewandten Forschung. Damit Sie jene belastbaren Informationen erhalten, die Ihre Entscheidungen schneller, besser und sicherer machen.

### Ihr Ansprechpartner

Prof. Dr.-Ing. Evi Hartmann  
Telefon: +49 (0)911/58061-95-00  
E-Mail: [evi.hartmann@scs.fraunhofer.de](mailto:evi.hartmann@scs.fraunhofer.de)

## BAULOGISTIK:

# SUPPLY CHAIN SERVICES FÜR DIE BAUWIRTSCHAFT

Rund 30 Prozent seiner Zeit verbringt ein Polier nicht mit Bauen, sondern mit Logistik – wofür er zu hoch bezahlt und zu wenig spezialisiert ist. Der Polier sollte nicht die Schwächen seiner Supply Chain ausgleichen.

Fraunhofer SCS-Experten sorgen dafür, dass Fachleute die Hände wieder frei bekommen für ihre eigentliche Arbeit: mit den passenden Supply Chain Services. Mit diesen Services sorgen wir dafür, dass zum Beispiel Baumaterialien direkt am Verbauort (und nicht am Bordstein) angeliefert werden. Wir sorgen dafür, dass der Beton sich automatisch meldet, wenn er zu spät kommt.

Über die komplette Supply Chain und das ganze Zulieferernetzwerk identifizieren unsere Experten Prozessschwächen und Reibungsverluste und entwickeln zusammen mit Ihren internen Kompetenzträgern die passenden Services für eine professionelle und effiziente Steuerung des kompletten Netzwerkes.

### Ihr Ansprechpartner

Dr. Michael Krupp  
Telefon: +49 (0)911/58061-95-45  
E-Mail: [michael.krupp@scs.fraunhofer.de](mailto:michael.krupp@scs.fraunhofer.de)





## **FOOD CHAIN SERVICES: SICHER ESSEN MIT GENUSS**

Der Kunde möchte wissen, was er isst. Bislang können ihm dies Hersteller, Händler und Logistiker nicht in ausreichendem Maße zuverlässig sagen. Denn die Food Chain ist leider noch etwas undurchsichtig. Eigentlich ohne rechten Grund, denn die Lösungen für hohe Qualität, hohe Sicherheit, hohe Transparenz, nachhaltige Erzeugung und Logistik sind inzwischen verfügbar.

Fraunhofer SCS-Experten etablieren die nötigen Food Chain Services exakt an jenen Stellen, an denen Ihre spezifische Food Chain bislang noch eine Sicherheitslücke aufweist. Wir identifizieren diese Lücken mit Hilfe einer wissenschaftlich fundierten Bedrohungsanalyse und füllen sie mit neuen Prozessen und Technologien. Damit der Kunde nicht nur in den Genuss einer ganz neuen Qualität kommt, sondern damit ihm diese neue Qualität auch jenseits jeden Schattens eines Zweifels transparent wird.

### **Ihr Ansprechpartner**

Dr. Michael Krupp

Telefon: +49 (0)911/58061-95-45

E-Mail: michael.krupp@scs.fraunhofer.de

## **MASCHINEN- UND ANLAGENBAU: STARK DURCH AFTER SALES SERVICES**

Nach dem Verkauf der Maschine geht das Geschäft erst richtig los. Aber leider nur für Unternehmen mit starken After Sales Services. An dieser Stelle klafft im Portfolio vieler Unternehmen noch ein großes Loch: Exzellente Produkte, schwacher Service. Das darf nicht sein und das muss auch nicht sein. Fraunhofer SCS-Experten helfen Ihnen dabei, auch im Service stark zu werden.



High Tech-Produkte brauchen High Tech-Services. Und hier kommen mobile Informations- und Kommunikationstechnologien – wie beispielsweise RFID – ins Spiel. Sowohl logistische Prozesse als auch Arbeitsabläufe des Servicetechnikers oder Reparaturprozesse in Werkstätten werden durch IuK-Technologien effizienter. Die Identifikation, Dokumentation und Abrechnung von Produkten wird erleichtert, beschleunigt und ist weniger fehleranfällig. So entwickeln sich Montage, Wartung, Instandhaltung und Reparatur von Produkten zu einem attraktiven Zusatzgeschäft und einer weiteren Umsatzquelle für Ihr Unternehmen. Wesentlich ist die Unterstützung von Services durch mobile Informations- und Kommunikationstechnologien wie zum Beispiel RFID. Für die Nutzung der Technologie in Ihren Ersatzteil- und Serviceprozessen ist Fraunhofer SCS Experte.

### **Ihr Ansprechpartner**

Dr. Michael Krupp

Telefon: +49 (0)911/58061-95-45

E-Mail: michael.krupp@scs.fraunhofer.de

# TERMINE UND VERÖFFENTLICHUNGEN

Wenn Sie mehr über das neue Angebot der Fraunhofer SCS und unsere fundierten und praxiserprobten Tools erfahren möchten, kontaktieren Sie uns oder besuchen Sie uns auf einer unserer Veranstaltungen:

- Sie finden Fraunhofer SCS vom 21. - 23. Oktober auf dem 26. Deutschen Logistik-Kongress in Berlin (Stand: L/08). Mehr unter <http://www.scs.fraunhofer.de/startseite.html>
- Oder Sie kommen am 19.11.2009 zu uns in die Nürnberger Forschungsfabrik zum nächsten SCS-Fabrikgespräch »Schätze im Lager«. Mehr unter <http://www.scs.fraunhofer.de/startseite.html>

Oder aber Sie werfen einen Blick in unsere neue Fraunhofer SCS-Kompetenzbroschüre, die zum Download unter <http://www.scs.fraunhofer.de> für Sie bereitliegt. Gerne senden wir Ihnen auch ein gedrucktes Exemplar zu.

Melden Sie sich einfach – wir freuen uns auf Sie!



## Impressum

Herausgeber  
Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services SCS  
Nordostpark 93  
90411 Nürnberg

Telefon: +49 (0)911/58061-9500  
Fax: +49 (0)911/58061-9500  
E-Mail: [info@scs.fraunhofer.de](mailto:info@scs.fraunhofer.de)

[www.scs.fraunhofer.de](http://www.scs.fraunhofer.de)

ist eine rechtlich nicht selbständige Einrichtung der

Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V.  
Hansastraße 27 c  
80686 München

[www.fraunhofer.de](http://www.fraunhofer.de)

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß § 27 a  
Umsatzsteuergesetz: DE 129515865

Registergericht  
Amtsgericht München  
Eingetragener Verein  
Register-Nr. VR 4461

Verantwortliche Redakteurin: Daniela Rembor  
Layout: Ariane Ritter

Zusätzliche Informationen gemäß Telemediengesetz (TMG) finden Sie  
unter <http://www.scs.fraunhofer.de/impressum.html>

Rechtliche Hinweise

Dieser Newsletter wurde Ihnen zugesandt, weil Ihre E-Mail-Adresse in unserer Verteilerliste registriert wurde. Falls Sie den Newsletter nicht mehr erhalten wollen, senden Sie uns bitte eine formlose E-Mail an [info@scs.fraunhofer.de](mailto:info@scs.fraunhofer.de). Wir werden Ihre Daten umgehend löschen. Fraunhofer SCS ist um Richtigkeit und Aktualität der über den Newsletter verbreiteten Informationen bemüht. Trotzdem können Fehler und Unklarheiten nicht vollständig ausgeschlossen werden. Fraunhofer SCS übernimmt deshalb keine Gewähr für die Aktualität, Richtigkeit, Vollständigkeit oder Qualität der bereit gestellten Informationen. Die in diesem Schreiben enthaltenen Auskünfte sind freibleibend. Der Newsletter ist kostenlos. Ihre Daten werden nicht an Dritte weitergegeben.