

Institut für Technologiemanagement



Universität St.Gallen



Jahresbericht 2001

Institut für Technologiemanagement
Universität St.Gallen

Jahresbericht 2001

Institut für Technologiemanagement
Universität St.Gallen

Titelbild:
Yargo de Lucca (Privatbesitz)

Institut für Technologiemanagement
Unterstrasse 22
CH-9000 St.Gallen
Telefon ++41-071-228 24 24
Telefax ++41-071-228 24 20
E-Mail: contactitem@unisg.ch
Internet: <http://www.item.unisg.ch>

Inhaltsverzeichnis

1. Überblick über das Jahr 2001	4
2. Organisation	6
2.1 Das Institut für Technologiemanagement am 31.12.2001	6
2.2 Institutsaufbau	7
2.3 Institut für Technologiemanagement – Mitarbeiter/-innen am 31.12.2001	8
3. Tätigkeiten	10
3.1 Forschung	10
3.2 Lehre	26
3.3 Veranstaltungen	28
3.4 Publikationen	29
3.5 Vorträge (Auswahl)	33
3.6 Daueraufgaben	38
3.7 Promotionen	39
4. TECTEM Transferzentrum für Technologiemanagement	40
4.1 Das Benchmarking Center	40
4.2 Konsortialbenchmarking-Projekte	41
4.3 Das Know-how Transfer-Center	44

1. Überblick über das Jahr 2001

Zunehmendes Interesse an Technologie-management

Das Ende der Internet-Euphorie hat keinesfalls das Interesse an Technologie und Technologie-management reduziert. Im Gegenteil haben sich die Nachfragen nach Projekten und das Zusammenarbeitsinteresse mit dem ITEM-HSG im Jahr 2001 stetig weiter erhöht. Erfreulicher Höhepunkt mit grossem Publikumsinteresse (über 150 Teilnehmer) war unsere – mittlerweile zur Tradition gewordene – zweitägige Technologiemanagement Tagung mit dem Titel «Collaborative Commerce: Neue Wertschöpfung in der alten Wirtschaft».

Sehr erfreulich war auch die zunehmende Anzahl Studierende in der Studienrichtung Informations- und Technologiemanagement (ITM). Im Wintersemester 2001/02 haben davon knapp 30 Studierende Technologiemanagement als Vertiefungsrichtung gewählt, die höchste Zahl seit Gründung der Studienrichtung ITM vor acht Jahren.

Im Rahmen der Neukonzeption der Lehre an der HSG konnten wir als Nachfolger dieser nunmehr zweitgrössten Vertiefungsrichtung ITM zusammen mit unseren Nachbarinstituten für Informationsmanagement und für Medien- und Kommunikationsmanagement den Master in Information, Media and Technology Management konzipieren. Auch im zweiten und dritten Jahr der neuen Bachelor-Stufen werden wir Technologiemanagement mit attraktiven, grossenteils neugestalteten Pflicht- und Wahlfächern anbieten.

Auch in der Forschung haben wir die Chance zur Weiterentwicklung genutzt. Einem Trend der Wirtschaft folgend und die Provenience von Prof. Fritz Fahrni nutzend, haben wir den Bereich Qualitätsmanagement zum Kompetenzzentrum «Business Excellence» ausgebaut. Mit Herrn Dr. Andreas Bürgin (ab 1.4.2001) konnten wir einen besonders qualifizierten und industrieerfahrenen Wissenschaftler als Kompetenzzentrumsleiter und Habilitand gewinnen.

Herr Prof. Dr. Günther Schuh hat einen ehrenvollen Ruf auf die C4-Professur für Produktionssystematik an der RWTH Aachen als Nachfolger von Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Walter Eversheim erhalten und auf den Herbst 2002 angenommen. Er wird aber die Institutsleitung auch darüber hinaus noch tatkräftig unterstützen.

Dr. Daniel Corsten wurde zum 1.1.01 zum Vize-direktor des ITEM-HSG ernannt. Zudem wurde er für das Wintersemester 01/02 als Visiting Professor an die Universität Bocconi, Mailand berufen.

Per 1.4.2002 wird Herr Prof. Dr. O. Gassmann ins ITEM-HSG eintreten und die Leitung des Kompetenzzentrums Innovations-Management übernehmen – herzlich Willkommen.

Forschung

Im Kompetenzzentrum **Produktionsmanagement** konnten die beiden Themen «Produzieren in Netzen» und «Industrielle Dienstleistungen» mit interessanten Folgeprojekten weiter vertieft werden. Das noch junge Thema «Management von Diskontinuitäten» fand im KTI-Projekt SCOPE seine erfolgreiche Fortsetzung.

Im Kompetenzzentrum **Innovationsmanagement** steht die Nutzung des «Rohstoffes Wissen» in den Frühphasen von Innovationsprozessen sowie die Mechanismen zur (späteren) Optimierung von Innovationsprozessen im Vordergrund. Die erarbeiteten Verhaltensmuster für die Frühphasen fanden in den Medien ein bemerkenswertes Echo.

Im Kompetenzzentrum **Logistik** wurde eine Fülle von anspruchsvollen Forschungsprojekten zum Efficient Consumer Response (ECR), zum Supply Chain Management und zum e-Procurement erfolgreich durchgeführt. Höhepunkt war sicher der Launch des «ECR-Journal – International Commerce Review», das Dr. Corsten mit dem berühmten Cardiff Prof. Dan Jones (MIT-Studie: «The Machine that changed the World») herausgibt.

Im Kompetenzzentrum **Business Excellence** konnte die Übersichtsstudie «Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen, Wirksamkeit und Leistungsabdeckung unterschiedlicher Ansätze» erfolgreich abgeschlossen werden. Weitere Aktivitäten lagen in der Ermittlung von möglichen Forschungslücken im Schnittstellenbereich der einzelnen Module des Business Excellence Modells der European Foundation for Quality Management (EFQM).

Das Transferzentrum **TECTEM** hat den Themenkreis der Konsortialbenchmarking- Projekte wiederum deutlich erweitert. Dabei konnte das hohe Niveau der positiven Rückmeldungen der

teilnehmenden Firmen erhalten oder sogar verbessert werden. Die Zahl der bereits mehrfach partizipierenden Unternehmen wurde weiter gesteigert. Wir bedanken uns für das stetig wachsende Vertrauen der Unternehmen in das TECTEM und seine Methoden. Es bestätigt den Trend, Benchmarking verstärkt als Standardinstrument der Unternehmensführung zu verstehen und einzusetzen.

Die **Zusammenarbeit mit der ETH Zürich** findet Ausdruck in gemeinsamen Forschungsprojekten, vor allem auf dem Gebiet der Frühphase des Innovationsmanagements. Ebenso werden mehrere Doktorandenseminare gemeinsam für Absolventen der HSG und der ETH durchgeführt. In Zusammenarbeit der HSG-Institute für I.FPM-HSG (Prof. Martin Hilb) und ITEM-HSG (Prof. Dr. F. Fahrni) unterstützen Betriebswirt-

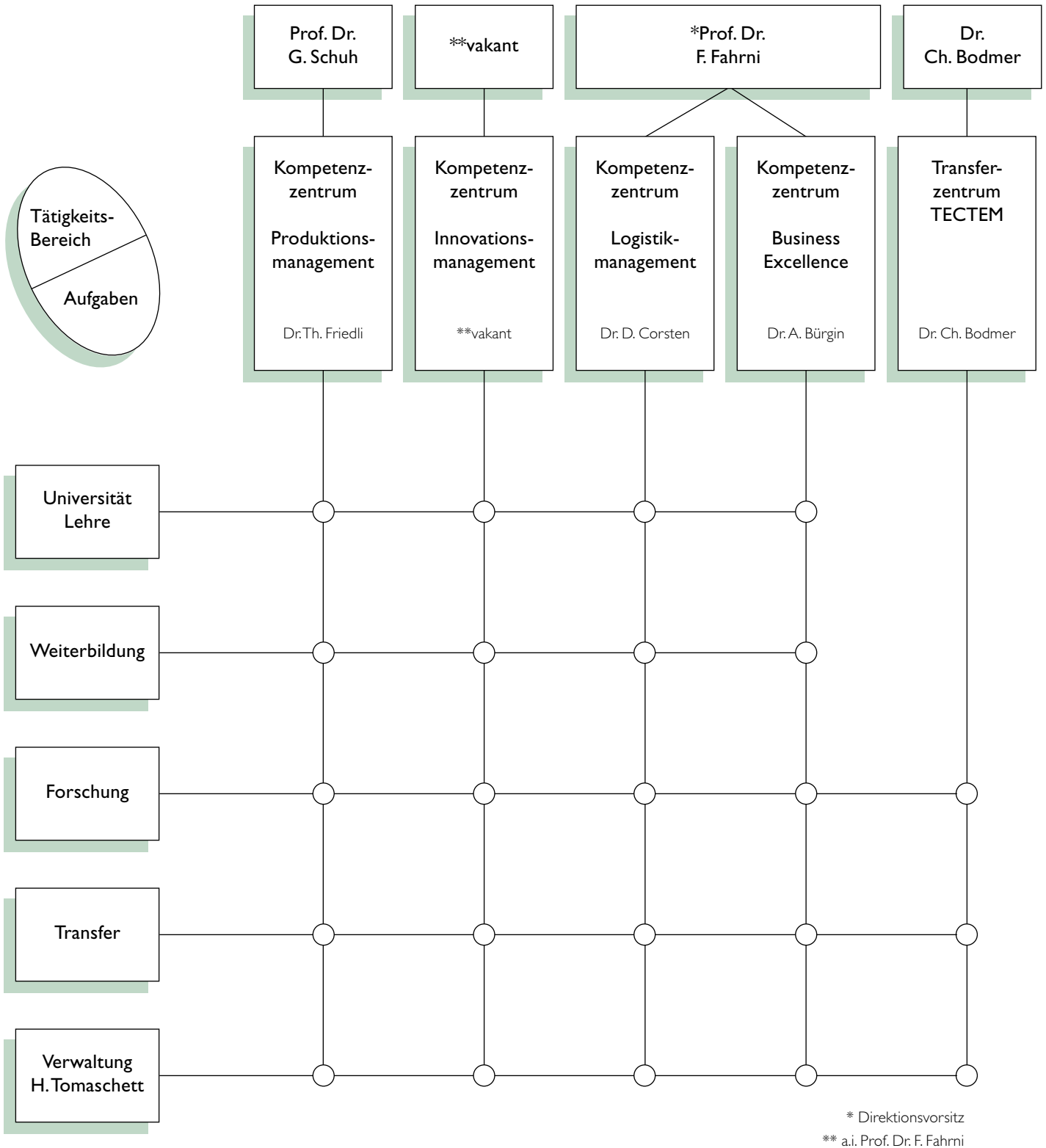
schafts-Studierende des 4. – 6. Semesters ETHZ-Studierende von Prof. Markus Meier (Dept. Maschinenbau und Verfahrenstechnik ETHZ) in ihren praxisbezogenen Projektarbeiten «von der Idee zum marktfähigen Produkt». Das Interesse ist erfreulich.

Wir bedanken uns einmal mehr bei den Mitgliedern unseres Geschäftsleitenden Ausschusses und unseres Stiftungsrates für die umsichtige Unterstützung und Begleitung. Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern danken wir für ihr hohes Engagement und die herausragenden Leistungen im abgelaufenen Jahr.

Die Institutsleitung:
Prof. Dr. Fritz Fahrni
Prof. Dr. Günther Schuh

2. Organisation

2.1 Das Institut für Technologiemanagement am 31.12.2001



Änderungen / Neuorganisation per 1.4.2002:

Prof. Dr. O. Gassmann (neu): Bereich Innovations-Management

Prof. Dr. F. Fahrni (Änderung): Bereich Logistik-Management und Business Excellence

2.2 Institutsaufbau

Direktion

Prof. Dr. Fritz Fahrni
Prof. Dr.-Ing. Günther Schuh
Dr. Christian Bodmer
Dr. Daniel Corsten

Direktionsvorsitzender
Direktor
Geschäftsführer Tectem
Vizedirektor

Tätigkeitsbereiche

Produktionsmanagement
Innovationsmanagement und Logistik
Business Excellence
Tectem

Prof. Dr. G. Schuh / Dr. Th. Friedli
Prof. Dr. F. Fahrni / Dr. D. Corsten
a.i. Prof. Dr. F. Fahrni / Dr. A. Bürgin
Dr. C. Bodmer

Geschäftsleitender Ausschuss

Dr. M. Rauh
Prof. Dr. H.D. Seghezzi
P. Schönenberger, Regierungsrat
Prof. Dr. B. Schmid
Prof. Dr. R.J. Schweizer

Präsident

«Stiftung zur Förderung von Technologiemanagement, Technologiepolitik und Technologietransfer»

Präsident:

Dr. M. Rauh, Swisscom / VR Präs.

Ehrenpräsident:

Dr. K. Furgler / a. Bundesrat

Vizepräsidenten:

P. Schönenberger / Regierungsrat Kt. St.Gallen
Prof. Dr. H.D. Seghezzi

Quästor:

Dr. M. Frank, UNI-HSG / Verwaltungsdirektor

Sekretär:

Prof. Dr. F. Fahrni, ITEM-HSG

Stiftungsräte:

Dr. Th. Bechtler, Zellweger / VR Präs.
Prof. Dr. R. Boutellier, SIG / CEO
U. Bühler, Bühler AG / VR Präs.
Prof. Dr. W. Eversheim, WZL RWTH / Direktor
Dr. F. Hagmann, Stadtrat Stadt St.Gallen
Dr. E. Haltiner, UBS AG / Gen. Dir.
Dr. W. Hartmann
P.J. Hauser, Gallus / CEO
J. Jäger, Larag / VR Präs.
U. Kaufmann, Huber + Suhner AG / KL-Mitglied
Dr. J. Keller / Regierungsrat Kt. St.Gallen
F. Kindle, Sulzer / CEO
F.A. Lienhard, Lista / VR Präs.
Prof. Dr. A. Menzl, BSG Unternehmensberatung
Prof. Dr. A. Pozzi (bis 11.07.01)
S. Rau-Reist, Walter Reist Ferag / VR Präs.
R. Roos-Niedermann, Regierungsrätin a.D.
H.R. Rüegg, Baumann AG / VR Präs.
Dr. D. Syz, SECO / Staatssekretär
E. Walser, Helvetia / CEO
J. Zumtobel, Zumtobel / VR Präs.
R. Baumgartner
Prof. Dr. B. Schmid
Prof. Dr. R.J. Schweizer

Vertreter des Universitätsrates:

Vertreter der Universität:

2.3 Institut für Technologiemanagement – Mitarbeiter/-innen am 31.12.2001

Bereich Produktionsmanagement

Leitung:

Projektleiter/Habilitand:

Sekretariat:

Wissenschaftl. Mitarbeiter/-in:

Prof. Dr. Günther Schuh

Dr. Thomas Friedli

Ursula Würmli

Stephan Billinger

Jann Dietrich

Heiko Gebauer

Jaroslav Hulvej

Friedrich Knecht

Michael Kurr

Patrick Heiz

Assistent o. lic.:

Studentische Mitarbeiter/-in:

Patricia Deflorin

Katharina Hildenbrand

Christoph Müller

Patricia Sandmeier

Michael Verhofen

Bereich Innovationsmanagement und Logistik

Leitung:

Habilitand:

Sekretariat:

Prof. Dr. Fritz Fahrni

Dr. Daniel Corsten

Linda Brunner

Gudrun Neff

Wissenschaftl. Mitarbeiter/-in:

Kompetenzzentrum Innovation

Marcos García Pedraza

Berislav Gaso

Jörg Güttinger

Melanie Schreiner

Anja Schulze

Dirk Voelz

Christoph H. Wecht

Philippe Moser

Kompetenzzentrum Logistik

Jan Felde

Christoph Gabriel

Jörg Hofstetter

Gunther Kucza

Marion Peyinghaus

Studentische Mitarbeiter/-in:

Robert Gantner

Elisabeth Honka

Michael Genova

Kompetenzzentrum Business Excellence

Leitung:

Habilitand:

Prof. Dr. Fritz Fahrni a.i.

Dr. Andreas O. Bürgin

TECTEM

Leitung:	Dr. Christian Bodmer
Sekretariat:	Helene Tuffli
Projektleiter/-innen:	Tobias Blumer Carmen Haldner Andreas Humbel Ulrike Hütter
Support Benchmarking	Nicole Mauchle Juraj Neidel Fabienne Ottinger

Institutsverwaltung

Administration:	Hildegard Tomaschett
-----------------	----------------------

Externe Doktoranden

Becker B., SNF-Stipendium	Prof. Dr. R. Boutellier
Bossard D., Bossard Gruppe, Zug	Prof. Dr. F. Fahrni
Cronjäger H., DaimlerChrysler AG, Untertürkheim	Prof. Dr. G. Schuh
Erni P., SR Technics, ZH-Airport	Prof. Dr. R. Boutellier
Friedrich Th. GPS AG, St.Gallen	Prof. Dr. G. Schuh
Girschik S., Rehau GmbH, Muri b. Bern	Prof. Dr. R. Boutellier
Levering V., GPS GmbH, Würselen	Prof. Dr. G. Schuh
Neubaur Chr. GPS AG, St.Gallen	Prof. Dr. G. Schuh
Linser A., Crossair, Basel	Prof. Dr. R. Boutellier
Stahl M., BMW, München	Prof. Dr. F. Fahrni

Das Institut in Zahlen am 31.12.2001

		Vorjahr
Professoren	2	2
Habilitanden	3	2
Assistenten	18	18
Stud. Hilfskräfte	8	9
Tectem-Mitarbeiter	9	11
Sekretariate und Verwaltung	4	4
Total	44	46
Anzahl fertiggestellte Dissertationen	12	13
Anzahl Publikationen	53	74

3. Tätigkeiten

3.1 Forschung

3.1.1 Bereich Produktionsmanagement (Prof. Dr. G. Schuh)

Im Bereich Produktionsmanagement konnten wir unsere auf mehrere Jahre angelegte Forschungsstrategie konsequent fortsetzen. Das jüngste Forschungsthema «Industrial Leadership», das wir im Jahr 2001 mit dem Konsortialbenchmarkingprojekt «Management von Diskontinuitäten» begonnen hatten, wird mit dem Projekt SCOPE vertieft. Die Aktivitäten zum «Produzieren in Netzen» werden auf der Basis

der Virtuellen Fabrik-Idee in einem grossen Verbundprojekt in Richtung Collaborative Commerce weiterentwickelt. Das derzeit volumemässig wichtigste Forschungsthema «Industrielle Dienstleistungen» hat nach der erfolgreichen Entwicklung einer Systematik zur Gestaltung von Industriellen Dienstleistungen (Projekt DESIGN) und fundamentalen Erkenntnissen aus dem Benchmarkingprojekt «Kommerzialisierung Industrieller Dienstleistungen» vielversprechende industriefinanzierte Verbundprojekte bzw. Arbeitskreise nachfolgen lassen.



Die Mitarbeiter (v.l.n.r.) des Bereichs Produktionsmanagement (Prof. Dr. G. Schuh) Jaroslav Hulvej, Stephan Billinger, Ursula Würmli, Heiko Gebauer, Dr. Thomas Friedli, Katharina Hildenbrand, Prof. Dr. G. Schuh, Michael Kurr, Friedrich Knecht, Jann Dietrich

Projekt: Collaborative Commerce – Lieferantenstrategien im Informationszeitalter

Dr. Th. Friedli
M. Kurr
St. Billinger

Laufzeit: 24 Monate

Zielsetzung:

Ziel des Projektes ist es, den zunehmend unter Druck geratenden *Lieferanten* (Stichworte: Systemlieferanten, E-Marketplaces, höhere Transparenz, grössere Reichweite der Abnehmer, etc.), *Wege zur Neupositionierung und Neuausrichtung* aufzuzeigen. Lieferanten müssen heute, um überlebensfähig zu bleiben, echten «added Value» bieten. Nur über einen Nutzensausweis, der über den bisherigen Beitrag zum Erfolg des Abnehmers hinausgeht und über eine neue (auch technologische) *Kooperationskompetenz* werden sich Lieferanten mittelfristig im Wettbewerb halten können. «*C-Commerce*»- *Fähigkeit*, die Fähigkeit in neue Arten der Interaktion mit sämtlichen Partnern über das gesamte Wertschöpfungssystem hinweg treten zu können, ist nach Prognosen unabdingbar für längerfristigen Erfolg.

Das Projekt gliedert sich in vier Phasen. Es startet mit einer fundierten Analyse der Ausgangssituation der beteiligten Industriepartner. Dabei werden gängige Instrumente der Umfeldanalyse auf das heutige Umfeld adaptiert, um den Besonderheiten des Informationszeitalters gerecht zu werden.

In der zweiten Phase werden die internen Potentiale der beteiligten Unternehmen erhoben. Die ersten zwei Phasen dienen als Grundlage, um erfolgversprechende Geschäftsmodelle ableiten zu können. In diesem Schritt werden die Grenzen des eigenen Unternehmens bewusst fallen gelassen. An die Stelle einer innerbetrieblichen Ausrichtung und Optimierung tritt eine Betrachtung von alternativen Wertschöpfungsketten (-netzen), die das Ziel haben, dem Kunden «added value» zu stiften. Die vierte Phase umfasst dann die Implementierung erster Lösungsansätze.

Die Industriepartner im Projekt stammen aus Branchen, in denen der Druck auf die Lieferanten am deutlichsten spürbar ist, d.h. aus der Automobil- und der Flugzeugzulieferindustrie. Um die Übertragbarkeit der Resultate auf andere Unternehmen zu gewährleisten, wird parallel zu diesem Projekt eine breit angelegte empirische Erhebung in der Schweizer Zulieferindustrie zur Wertschöpfungspositionierung der Lieferanten durchgeführt. Dieses Teilprojekt wird durch den Grundlagenforschungsfond der Universität St.Gallen unterstützt.

Finanzierung:

Kommission für Technologie und Innovation (KTI) sowie Beiträge der beteiligten Industrieunternehmen.

Projektstand:

Projekt wurde im Juli 2001 gestartet.

Projekt: KID – Kommerzialisierung Industrieller Dienstleistungen

J. Dietrich
H. Gebauer
J. Hulvej
F. Knecht
Dr.Th. Friedli

Laufzeit: 12 Monate

Zielsetzung:

Ziel des Projektes ist es, die Professionalisierung des Dienstleistungsmanagements in der produzierenden Industrie weiter zu unterstützen. In vielen Unternehmen stellt man heute fest, dass die strategischen Vorgaben im Dienstleistungsbereich (z.B. 50% des Umsatzes sollen bis 2003 aus dem Dienstleistungsbereich kommen) nur schwierig in der Realität zu realisieren sind. Grund dafür ist das nach wie vor geringe Bewusstsein in den Unternehmen über den Wert von Dienstleistungen und die damit verbundene geringe Systematisierung im Management dieser Dienstleistungen. Zusammen mit sechs produzierenden Unternehmen wird an integrierten Lösungsansätzen für die Kommerzialisierung von industriellen Dienstleistungen gearbeitet. Dabei werden vier miteinander zusammenhängende Bausteine im Detail analysiert und auf das un-

ternehmensspezifische Umfeld angepasst. Die vier Bausteine sind: Dienstleistungen als Kostenfaktor (was sind die tatsächlichen Kosten der Erbringung von industriellen Dienstleistungen), Verrechnungsmodelle für die spezifischen Dienstleistungen (wie komme ich zu nachvollziehbaren Verrechnungsmodellen, die auch bei den Kunden auf Akzeptanz stossen), interne Kommunikation (wie sensibilisiere ich die eigenen Mitarbeiter für das Thema der industriellen Dienstleistungen und schaffe eine dienstleistungsfreundliche Kultur) sowie die externe Kommunikation (wie kommuniziere ich die Dienstleistung und auch den damit verbundenen Wert an den Kunden).

Das Projekt stellt die logische Fortsetzung unserer vorangegangenen Projekte in diesem Bereich dar. Abgerundet wird es durch ein abgeschlossenes Konsortialbenchmarking-Projekt zum Thema, das in Zusammenarbeit mit dem TECTEM durchgeführt wurde sowie einen Arbeitskreis mit vier weiteren Unternehmen, der im November 2001 gestartet wurde.

Finanzierung:

Industrie.

Projektstand:

Das Projekt wurde im Juli 2001 gestartet.

Projektliste

Bereich Produktionsmanagement Prof. G. Schuh

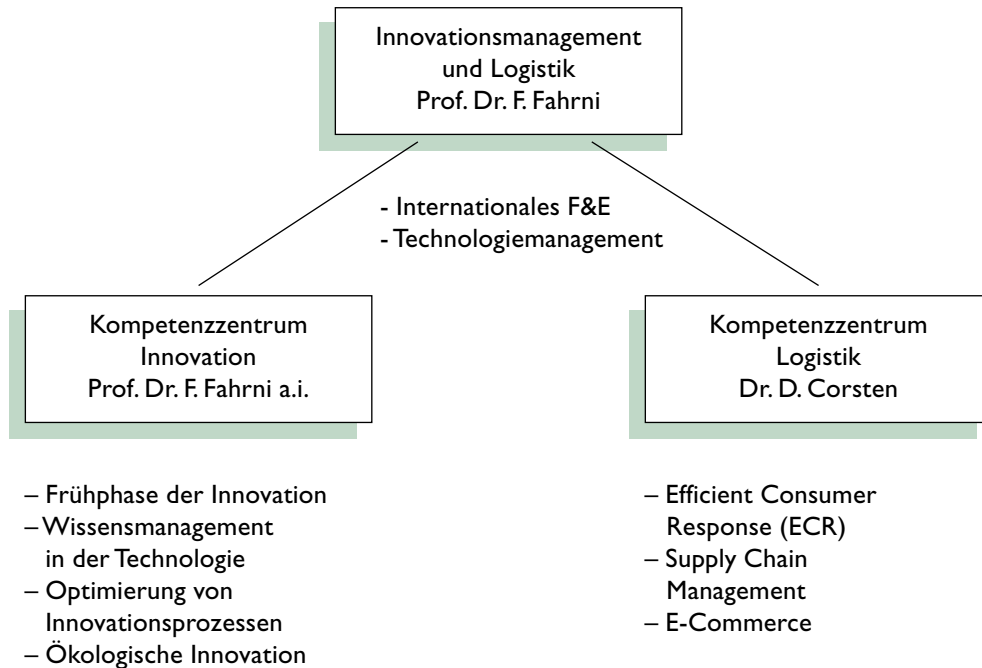
Thema: Industrial Leadership	Partner	Dauer	Verantw./Status
SCOPE; Innovationsplanung für KMU Verbesserung und Systematisierung der Entscheidungsgrundlage im Innovations- prozess	KTI, 4 Industriepartner	15 Mte	F. Knecht

Thema: Produzieren in Netzen	Partner	Dauer	Verantw./Status
Konzept Virtuelle Fabrik; Weiterentwicklung Arbeitskreise zu aktuellen Fragestellungen und Ausbau des Konzepts	Verein Virtuelle Fabrik Euregio Bodensee	12 Mte	M. Kurr
ApoKop; Kooperationsnetzwerk Öster- reichischer Apotheken	Industrie	15 Mte	T. Friedli M. Kurr
C-Commerce	KTI	24 Mte	T. Friedli M. Kurr
EU Leonardo-Programm; Expertentätigkeit bei der Entwicklung eines Curriculums für virtuelle Organisationen	IGW	4 Mte	M. Kurr

Thema: Industrielle Dienstleistungen (IDL)	Partner	Dauer	Verantw./Status
DESIGN; Systematisierung des Entwicklungs- prozesses Industrieller Dienstleistungen	KTI, 8 Industriepartner	15 Mte	F. Knecht M. Kurr J. Dietrich T. Friedli
DESIGN; TetraPak	Tetra Pak	12 Mte	T. Friedli P. Kunz
KID; Kommerzialisierung Industrieller Dienstleistungen	Industrie	12 Mte	J. Dietrich H. Gebauer
Konsortialbenchmarking KID	Industrie	6 Mte	F. Dietrich H. Gebauer
Dienstleistungsentwicklung Roche Diagnostics	Industrie	8 Mte	J. Dietrich H. Gebauer
Arbeitskreis Kommerzialisierung Industrieller Dienstleistungen	Industrie	6 Mte	J. Dietrich H. Gebauer

Sonstige	Partner	Dauer	Verantw./Status
Kantonalisierung Berufsschulen und Berufsberatung Projektmanagement	Amt für Berufsbildung St.Gallen	14 Mte	T. Friedli J. Dietrich
CD Rom Support Prozesse	SAQ	5 Mte	J. Hulvej P. Kunz T. Friedli
Arbeitskreis und Empirische Erhebung Wertschöpfungspositionierungen in der Zulieferindustrie	Grundlagenforschungs- fonds HSG	6 Mte	F. Knecht T. Friedli
Component Software	ABB	4 Mte	J. Hulvej F. Knecht T. Friedli

3.1.2 Bereich Innovationsmanagement und Logistik
(Prof. Dr. F. Fahrni)



Die Mitarbeiter (v.l.n.r.) des Bereiches Innovationsmanagement und Logistik (Prof. Fahrni)
Marcos Garcia, Berislav Gaso, Christoph Wecht, Linda Brunner, Dr. Andreas Bürgin, Anja Schulze,
Prof. Dr. Fritz Fahrni, Gudrun Neff, Dr. Daniel Corsten, Jan Felde, Dirk Voelz, Melanie Schreiner,
Gunter Kucza, Marion Peyinghaus, Jörg Hofstetter (J. Güttinger fehlt)

Kompetenzzentrum Innovationsmanagement

Die Aktivitätsschwerpunkte des Kompetenzzentrums Innovationsmanagement waren die Frühphase von Innovationsprozessen und die Optimierung von Innovationsprozessen. Zwischen vier und sieben wissenschaftliche Mitarbeiter (Doktoranden) bearbeiteten während des vergangenen Jahres ein Dutzend Projekte. Dazu kamen eine grössere Anzahl von Einzelarbeiten mit verschiedensten Firmen des In- und Auslandes.

Die Frühphase von Innovationsprozessen: Wissen war immer ein entscheidender «Rohstoff» in allen Innovationsprozessen. Unternehmen verschiedenster Art haben heute die Möglichkeit, dank neuer Informations- und Kommunikationstechnologien, internes und externes Wissen intensiver und effizienter zu nutzen. Ein Mehrphasenmodell zur Wissensnutzung in unternehmerischen Innovationsprozessen wurde im Rahmen eines Arbeitskreises anhand von Praxiserfahrungen überprüft, verfeinert und teilweise ergänzt. Das Feedback der teilnehmenden Firmen im Arbeitskreis Wissensmanagement war ausgesprochen positiv. Von der Schweizerischen Akademie der Technischen Wissenschaften erhielt das ITEM-HSG einen Auftrag zur Analyse und Beurteilung der Zusammenarbeit zwischen Universitäten und verschiedenen Industrien. Spezieller Fokus war die Frühphase bei Forschungs- und Entwicklungstätigkeiten. Anhand von vier Firmenbeispielen (Biotech, medizinische Implantate, zwei in Medien und Kommunikation) wurde die Zusammenarbeit mit verschiedenen Universitäten (USA, UK und Schweiz) untersucht. Es gelang, daraus Verhaltensmuster mit hohem Erfolgspotential zu eruieren. Diese Arbeit fand auch in den Medien (Radio und NZZ) ein bemerkenswertes Echo.

Ein weiteres Arbeitsgebiet betrifft die Früh-evaluation von neuen Technologien und technischen Kernfähigkeiten bei Start-up-Firmen. Ziel der Arbeit ist es, eine systematische Methode zu entwickeln, welche es erlaubt, Businesspläne von Start-up-Unternehmen speziell unter dem Gesichtswinkel des Potentials technischer Kernfähigkeiten zu analysieren und so Chancen und Risiken frühzeitig aufzuzeigen. Anwendung soll dieses Instrument sowohl bei internen (Corporate Venturing) wie auch bei externen Start-up-Unternehmungen finden. Die Verifikation mit externen Partnern ist im Gang.

Optimierung von Innovationsprozessen: Die Mechanismen, welche zur Ressourcenzuteilung und damit zur Schwergewichtsbildung bei internen Forschungs- und Entwicklungsprojekten führen, sind Gegenstand einer breit angelegten Untersuchung bei europäischen Industrieunternehmen. Das Projekt wird in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Ludwigshafen durchgeführt. Das deutsche Bundesministerium für Forschung unterstützt dieses Vorhaben.

Art und Aufbau von Netzwerken für technologischgestützte Innovation innerhalb und zwischen Unternehmen bilden den Umstand einer breit abgestützten Studie. Diese soll im kommenden Jahr ausgeweitet werden. Mehrere Projekte zur Verbesserung und Effizienzsteigerung von Innovationsprozessen in Unternehmen wurden im laufenden Jahr initiiert. Grundlage für die Analysen und Moderationsarbeit ist das fünfstufige Innovationsmanagementmodell, welches am ITEM-HSG entwickelt wurde. Die Arbeiten stammten aus den Branchen Automobilbau, Medizinaltechnik, Präzisionsinstrumente, Apparatebau und IT-Ausrüstung.

Projekt: Arbeitskreis Wissensmanagement im Innovationsprozess

A. Schulze

Laufzeit: 8 Monate

Zielsetzung:

Wissensmanagement wird von vielen Unternehmen als bedeutende Managementaufgabe erkannt. In keinem Fall darf es jedoch zum Selbstzweck betrieben werden. Nur dann, wenn es aktiv die Geschäftsprozesse unterstützt, kann Wissensmanagement seine Berechtigung finden. Zielsetzung des Arbeitskreises war es herauszufinden, inwiefern Aktivitäten im Bereich Wissensmanagement den Prozess technischer Prozess- und Produktinnovationen unterstützen können. Während die Effizienz von Geschäftsprozessen wie Auftragsabwicklung oder Kundenservice vorwiegend auf der Verteilung und Nutzung des in einem Unternehmen bestehenden Wissens beruht, liegt der Fokus bei Innovationsprozessen auf der effektiven Akquisition und der effizienten Entwicklung von neuem Wissen. Dabei sind die einzelnen Phasen des Innovationsprozesses von verschiedenen Schritten der Wissensentwicklung geprägt. Im Arbeitskreis wurde herausgearbeitet, welche Wissensmanagement-Aktivitäten welche Phasen des Innovationsprozess essentiell fördern und in welchen Phasen sie keine oder sogar eine hemmende Wirkung haben.

Ergebnisse:

Mit dem Kick-off Meeting im April fanden bis Dezember 2001 sechs Arbeitskreissitzungen statt. Schwerpunkt der einzelnen Sitzungen nach dem Kick-off war jeweils der Einsatz von Wissensmanagement-Methoden und organisatorischen Ansätzen in den verschiedenen Phasen des Innovationsprozesses.

- (1) Ideengenerierung
- (2) Ideenbewertung und Konzept
- (3) Prozess- und Produktentwicklung
- (4) Produktion und Markteinführung
- (5) Strategische Anbindung und flankierende Massnahmen

Im Mittelpunkt der Diskussionen stand insbesondere die Analyse der Wissensentwicklung und der Wissensflüsse bei Innovationsprojekten sowie die Beantwortung der folgenden Fragestellungen:

- In welchen Phasen des Innovationsprozesses findet welche Art der Wissensentwicklung statt und wie unterscheiden sich dabei erfolgreiche von nicht erfolgreichen Innovationsprojekten.
- Welche konkreten Wissensmanagement-Aktivitäten (Strategien, Strukturen, Systeme, Prozesse) unterstützen welche Schritte der Entwicklung von neuem Wissen.
- Wann sollte welches Wissen erfasst, gespeichert, transferiert, transformiert, etc. werden.
- Was sind die kritischen Erfolgsfaktoren der Umsetzung von Wissensmanagement im Innovationsbereich.

Im Rahmen des Arbeitskreises konnten konkrete Wissensmanagement-Massnahmen definiert werden. Darüber hinaus wurden flankierende Massnahmen für den Erfolg eines ganzheitlichen Wissensmanagement-Ansatzes im Bereich technischer Innovationen identifiziert.

Finanzierung:

Die Finanzierung erfolgte über Beiträge der folgenden Projektpartner: BASF AG, Bayer AG, Continental AG, C. Rob. Hammerstein GmbH & Co. KG, Deutsche Bahn AG, Filterwerk Mann + Hummel GmbH, Fresenius Medical Care GmbH, Leica Geosystems AG, SIG Pack Systems AG, SIG Holding AG, Swisscom AG.

Projektstand:

Das Projekt wurde im Dezember 2001 abgeschlossen. Für März 2002 und September 2002 ist ein Erfahrungsaustausch der Projektpartner über die Umsetzung der erarbeiteten Methoden und Konzepte in den jeweiligen Unternehmen geplant.

Projekt: Partnering for Success – Creating Win-Win Constellations for long-term Industry-Academia Collaboration

M. Schreiner

Laufzeit: 9 Monate

Zielsetzung:

In den Vereinigten Staaten ist die enge Zusammenarbeit zwischen universitärer und privater Forschung und die private Finanzierung von universitärer Forschung üblich und stellt eine wesentliche Geldquelle für viele Universitäten und nicht-universitäre Forschungseinrichtungen dar. Eine engere Verzahnung zwischen industrieller und staatlicher Forschung wird zunehmend auch in Europa angestrebt. Die Formen der Zusammenarbeit sind vielfältig: langfristige Forschungskontrakte, Sponsoring von Stiftungslehrstühlen, Spin-off aus Universitäten, gemeinsame Forschungslaboratorien, die Etablierung von Technoparks im universitären Umfeld sowie kooperative angewandte Forschung. Die Stimulation und Intensivierung des Austauschs zwischen Akademie und Industrie wird grundsätzlich sowohl von politischer Seite als auch von den involvierten Institutionen und Organisationen befürwortet. Auf Anregung des Vizepräsidenten der Schweizerischen Akademie der Technischen Wissenschaften, Prof. Dr. Hans Leuenberger, hat die vorliegende Studie Anreize und wesentliche Erfolgsfaktoren für solche Kooperationen und Möglichkeiten der Stimulation dieser Aktivitäten in der Schweiz untersucht. Aus Sicht der akademischen Welt können Kooperationen mit der Privatindustrie die staatliche Forschungsfinanzierung unterstützen. Öffentliche Forschungseinrichtungen sind aufgrund stagnierender Staatsbudgets gezwungen, andere Finanzierungsquellen zu nutzen. Darüber hinaus eröffnet die Kooperation den Zugang zu relevanten Praxisproblemen und enorme Austausch- und Lernmöglichkeiten für beide Seiten. Die Privatindustrie ist zunehmend gewillt, sich im universitären Umfeld zu engagieren, da der Zugang zu wissenschaftlichen Forschungsergebnissen und die erfolgreiche Integration externen Wissens wichtige Erfolgsfaktoren im Wettbewerb darstellen. Viele Unternehmen befinden sich ständig auf der Suche nach den neuesten Forschungsergebnissen, Technologien, Methoden und innovativen Köpfen, die sich oftmals im universitären Umfeld finden lassen. Fruchtbare Zusammenarbeit mit staatlichen Forschungseinrichtungen wird als wertvolle Ressource im Wettbewerb betrachtet. Reines Sponsoring verliert dabei gegenüber gemeinsamer Forschung und Entwicklung, welche materialisierbare Ergebnisse hervorbringt, an Bedeutung. Von politischer Seite wird der Wissenstransfer zwischen Akteuren des nationalen Innovationssystems immer wieder gefordert. Die staat-

lichen Ausgaben für Bildung und Forschung sollen sich nicht nur durch einen herausragenden Ruf in der Scientific Community rechtfertigen, sondern auch die Wettbewerbsfähigkeit der heimischen Wirtschaft und damit die wirtschaftliche Entwicklung insgesamt fördern. Trotz der vielversprechenden Potentialen und Chancen ist die praktische Zusammenarbeit zwischen Akademie und Industrie nicht immer einfach. Es gilt, die grundsätzlich verschiedenen Ansätze und Kulturen sowie die unterschiedlichen Interessen der Beteiligten auszubalancieren. Auf Fragen nach der konkreten rechtlichen Ausgestaltung der Kooperation, der Handhabung von Intellectual Property Rights sowie des tagtäglichen Managements müssen Antworten gefunden werden. Ziel des Projektes «Partnering for Success» war die Identifikation von Erfolgsfaktoren für die langfristige Zusammenarbeit zwischen universitärer Forschung und der Privatwirtschaft. Basis bildeten die vier folgenden Fallstudien:

- Bertelsmann AG – Universität St.Gallen, Institut für Medien- und Kommunikationsmanagement (MCM – HSG)
- AT&T Research Laboratories Ltd., University of Cambridge, UK
- Medtronic Inc. – Ecole Polytechnique Fédérale Lausanne – Kantonales Universitätsspital Waadt
- Syngenta AG (ehemals Novartis AG) – Department of Plant and Microbial Biology, University of California, Berkeley

Ergebnisse:

Es wurden wesentliche Erfolgsfaktoren für eine solche Zusammenarbeit herausgearbeitet und Empfehlungen mit besonderer Berücksichtigung der Schweiz abgeleitet. Die Ergebnisse sollen dazu beitragen, die Akteure von den Potentialen einer Zusammenarbeit zu überzeugen, andererseits Hinweise für die praktische Ausgestaltung geben, welche es den Beteiligten erleichtern, Kooperationen umzusetzen. Die Ergebnisse wurden im November im Rahmen der SATW Schriftenreihe unter dem Titel «Partnering for Success – Creating Win-Win Constellations for long-term Industry-Academia Collaboration» (Autoren: M. Schreiner und F. Fahmi) veröffentlicht.

Finanzierung:

Schweizerische Akademie der Technischen Wissenschaften SATW.

Projektstand:

Das Projekt wurde im August 2001 abgeschlossen. Die Studie ist im November 2001 im Rahmen der SATW Schriftenreihe erschienen und kann bei der SATW bezogen werden.

Projektliste

Kompetenzzentrum Innovationsmanagement: Prof. Dr. Fritz Fahrni a.i.

Schwerpunkt: Frühphase von Innovationsprozessen	Partner	Dauer	Verantw./Status
Arbeitskreis Wissensmanagement im Innovationsprozess	Industrie-Unternehmen	8 Mte	A. Schulze
«Swiss10» – Valuation of new technologies in the innovation process	KTI Venture Capital Firmen	12 Mte	M. García O. Blauenstein (ETH) D.Voelz
Businessplan Screening	Hewlett Packard (CH/US)	8 Mte	M. García abgeschlossen
Innovationsprozesse Vorentwicklung für die Produktionstechnologie	BMW (D)	6 Mte	J. Güttinger Vorphase
Erfolgsfaktoren in Bio Ventures Europe	Venture Capital Firmen Bio Start-up's CH, D, F ETH	24 Mte	O. Blauenstein (ETH)
«Partnering for Success» Untersuchung von Forschungslabors und «endowed chairs» an Universitäten	Schweizer Akademie der Technischen Wissenschaften (SATW)	9 Mte	M. Schreiner abgeschlossen

Schwerpunkt: Optimierung von Innovationsprozessen	Partner	Dauer	Verantw./Status
Plattformstrategie in Innovations- und Produktionsprozessen	Wella (D)	4 Mte	M. Schreiner J. Hofstetter abgeschlossen
Plattformstrategie II in Innovations- und Produktionsprozessen (Forts.)	Wella (D)	8 Mte	M. Schreiner J. Hofstetter Folgeprojekt
Innovation und Kernkompetenzen	Stratec Medical (CH) ETHZ	4 Mte	J. Güttinger Zus.arbeit mit ETHZ
Ressourcen Allokation auf Basis Intranet-gestützter interner Kapitalmärkte	BMBF, FH Ludwigshafen Firmen (CH, D)	18 Mte	J. Güttinger Prof.Völker
R&D Management	Mettler Toledo (CH)	6 Mte	J. Güttinger Prof.Völker
I.Nets – Alliance Capability for Technological Innovation Networks	Grundlagenforschungsfond HSG (SNF)	18 Mte	M. Schreiner
Best Practice Study – Intellectual Property Strategy, Management and Organization	Leica Geosystems	6 Mte	M. García abgeschlossen

Kompetenzzentrum Logistik

Dr. Daniel Corsten

Unsere Aktivitätsschwerpunkte waren in diesem Jahr Efficient Consumer Response, Supply Chain Management, Netzwerke und e-Business, die wir mit einem Forschungsteam aus fünf Doktoranden und vier wissenschaftlichen Hilfskräften bearbeiteten. Wir konnten gemeinsam mehr als 13 internationale und nationale Forschungsprojekte mit Industrie und Handel zu aktuellen Themen bearbeiten.

Höhepunkt im Forschungsbereich Efficient Consumer Response war der Launch des ECR Journals – International Commerce Review (www.ecr-journal.org). Herausgegeben wird das Journal von Dr. Daniel Corsten (Universität St.Gallen) und Prof. Dan Jones (Cardiff University). Unterstützt wird das Projekt von Antony Burgmans (CEO, Unilever), Luc Vandavelde (CEO, Marks & Spencer), Robert Wilkinson (Vice-President, Coca-Cola) sowie einem hochkarätig besetzten Editorial Board aus der ganzen Welt. Mit einer Startauflage von 5.000, davon 3.000 Abonnenten aus 20 Nationen, hat das ECR Journal bereits einen spektakulären Erfolg verbucht.

Ein weiteres wichtiges Ereignis war die 6. ECR Europe Conference in Glasgow, wo wir vor 3.000 Teilnehmern Forschungsergebnisse zum Management von Lieferantennetzwerken präsentierten. Anschliessend fand im Plenum die

Preisverleihung des von uns organisierten zweiten «ECR Europe Student Award» an Studenten aus Finnland (Gold), USA (Silber), Deutschland (Bronze) und der Schweiz (Bronze) statt (www.ecr-academics.org).

Im Forschungsbereich Supply Chain Management haben wir das Buch «Supply Chain Management umsetzen» veröffentlicht. Darin enthalten sind neben einer Einführung und den Ergebnissen einer Umfrage Fallstudien von DaimlerChrysler, Ford, Merck, BASF, Procter & Gamble, Sara Lee und dm – drogeriemarkt (www.supply-chain.ch).

Im Schwerpunkt «Netzwerke und e-Business» erforschen wir nunmehr seit 4 Jahren, u.a. gefördert von der Kommission für Technologie und Innovation, den Einfluss des Internets auf den Einkauf (e-Procurement) und seit mehr als 2 Jahren gemeinsam mit dem Media Communication Management Institute, Universität St.Gallen (Prof. Schmid), die Auswirkungen des e-Business auf die Logistik. In diesem Jahr begannen die Arbeiten an der Untersuchung von e-Markets (B2B exchanges), die bereits zu mehreren Publikationen führten.

Weiterhin gelang es uns das EU-Projekt DOMINO zu akquirieren, bei dem wir mit den Universitäten Athen (Prof. Doukidis), Münster (Prof. Klein), Kopenhagen (Prof. Husted), das Dynamische Orchestrieren in Netzwerkorganisationen erforschen.

Dr. D. Corsten
J. S. Hofstetter

Laufzeit: offen

<http://www.ecr-journal.org>

Efficient Consumer Response (ECR) ist mit über 100.000 beteiligten Mitarbeitern die weltweit grösste Industrieinitiative zur kooperativen Optimierung der Wertschöpfungskette unter Federführung der Konsumgüterbranche. Seit 1998 berät ein ausgesuchter akademischer Beirat den Vorstand des europäischen ECR Verbands. Um die neuesten wissenschaftlichen Erkenntnisse zu vertikalen Kooperationen verstärkt in Forschung und Praxis bekannt zu machen, wurde 2001 unter aktiver Mitwirkung von Antony Burgmans (CEO, Unilever), Luc Vandeveld (CEO, Marks&Spencer) und Robert Wilkinson (VP, Coca-Cola) das ECR Journal. International Commerce Review lanciert. Mit über 3.000 Abonnenten aus 20 Nationen aller Kontinente hat das vom Institut für Technologiemanagement gemanagete ECR Journal einen spektakulären Erfolg verbucht. Für die Qualität der Artikel bürgt ein hochkarätig besetztes Editorial Board und professionelle journalistische Unterstützung:



Herausgeber:

- Dr. Daniel Corsten (ITEM, Universität St.Gallen, Schweiz)
- Prof. Daniel T. Jones (Cardiff Business School, Grossbritannien)

Managing Editor:

- Joerg S. Hofstetter (ITEM-HSG, Universität St.Gallen, Schweiz)

Consulting Editor:

- Alan Mitchell (Financial Times, Grossbritannien)

Editorial Board:

- Prof. Morris A. Cohen (Wharton, Pennsylvania, USA)
- Prof. Georgios Doukidis (Wirtschaftsuniversität Athen, Griechenland)
- Prof. Marshall L. Fisher (Wharton, Pennsylvania, USA)
- Prof. Thomas W. Gruen (Goizueta, Emory, USA)
- Prof. Janice H. Hammond (Harvard, USA)
- Prof. Ludo van der Heyden (INSEAD, Frankreich)
- Prof. Stephen J. Hoch (Wharton, Pennsylvania, USA)
- Prof. Arnd Huchzermeier (WHU Koblenz, Deutschland)
- Prof. Ananth.V. Iyer (Krannert, Purdue, USA)
- Prof. Dipak C. Jain (Kellogg, Northwestern, USA)
- Prof. Nirmalya Kumar (IMD International, Schweiz)
- Prof. Hau L. Lee (Stanford, USA)
- Prof. Christoph Loch (INSEAD, Frankreich)
- Prof. Hirofumi Matsui (Tsukuba, Japan)
- Prof. Peter Nolan (Jesus, Cambridge, Grossbritannien)
- Prof. Luca Pellegrini (Bocconi, Italien)
- Prof. Stefan H. Thomke (Harvard, USA)
- Prof. Karl T. Ulrich (Wharton, Pennsylvania, USA)
- Prof. Solveig Wikström (Stockholm, Schweden)

Finanzierung:

Das ECR Journal. International Commerce Review ist eine Publikation der Research Foundation for Efficient Consumer Response and International Commerce mit Sitz in St.Gallen und finanziert sich zu 100% aus Abonnement- und Werbeeinnahmen.

Projekt: PALM – Partnering Activities for LSP's on Marketplaces

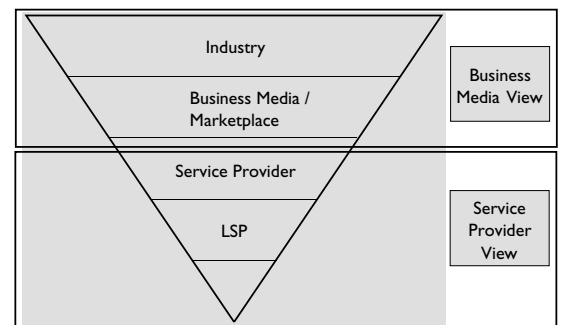
Dr. D. Corsten
G. Kuczka
M. Peyinghaus
=mcm^{institute}

Laufzeit: 12 Monate

Überblick:

Während Internettechnologien ganze Industrien beeinflussen und internetbasierte Plattformen bzw. elektronische Marktplätze in einer grossen Bandbreite in so gut wie jeder Branche hervorspriessen, sind es gerade die jeweiligen spezifischen Charakteristiken in jeder Branche, die den Erfolg und somit das Bestehen von solchen Internetinitiativen bestimmen. Jede Industrie mit ihren eigenen Charakteristiken und Strukturen sowie den jeweils spezifischen Produkten und im weiteren, die zugehörigen Unternehmen sowie deren Unternehmenskultur und -strategie, haben einen signifikanten Einfluss auf die Adoption von internetbasierten elektronischen Geschäftsprozessen. In diesem Zusammenhang ist eine vorangehende Industrieanalyse und eine industriebezogene Entscheidungsfindung unerlässlich. Neben der Branche und den Unternehmen beeinflussen auch die jeweiligen elektronischen Marktplätze selbst und deren implementierte Strategie sowohl den eigenen Geschäftserfolg als auch den ihrer Kunden. Um den Kunden ein umfassendes Serviceportfolio bieten zu können, kooperieren Internetplattformen bzw. deren Betreiber mit spezialisierten Dienstleistungsanbietern. Das Angebot und die Qualität von diesen zusätzlichen Dienstleistungen hat

ebenso einen signifikanten Einfluss auf den Erfolg des entsprechenden elektronischen Marktplatzes. Aufgrund dessen sollen in diesem Forschungsvorhaben über das Potential von elektronischen Marktplätzen in ausgewählten Industrien, charakteristische Kooperationsformen nach dem folgenden Schema (s. Abb.) analysiert werden:



Kooperationsrahmen für mehrdimensionale Internetplattformen

Finanzierung:

Das PALM Projekt basiert auf einer Kooperation mit dem Institut für Medien- und Kommunikationsmanagement sowie der «DANZAS Stiftung für Logistik»:

Projekttablauf:

Initiiert wurde das Projekt im Frühjahr 2001. Durch eine umfangreiche Fragebogenaktion konnten Erkenntnisse aus den jeweiligen Industrien gewonnen werden. Die Ergebnisse des Forschungsvorhabens werden im Frühjahr 2002 in einem Schlussbericht dokumentiert.

Projektliste

Kompetenzzentrum Logistik Dr. Daniel Corsten

Schwerpunkt: Supply Chain Management	Partner	Dauer	Verantw./Status
Process Management in Supply Chains	DaimlerChrysler	24 Mte	J. Hofstetter M. Schreiner J. Felde
Supplier Relationship Management	SRM AG, Bühler, Franke	12 Mte	J. Felde
Supply Chain Design@Internet	Schott, Siemens, HP, Bossard, Novartis Pharma, 3M, Swatch	11 Mte	C. Gabriel J. Felde

Schwerpunkt: Efficient Consumer Response	Partner	Dauer	Verantw./Status
ECR Journal. International Commerce Review	ECR Europe	offen	J. Hofstetter
ECR Europe Academic Partnership (Annual Student Award, Website)	ECR Europe	offen	M. Peyinghaus J. Hofstetter G. Kucza
Effective and efficient supplier relationships at Sainsbury's and in Europe	ECR Europe Sainsbury's	12 Mte	E. Honka J. Hofstetter
ECR Schweiz	KTI	24 Mte	M. Peyinghaus
Out of Stock – Study	Procter&Gamble	12 Mte	G. Kucza
Wissens- und Kompetenzmanagement	Nestlé	12 Mte	J. Hofstetter

Schwerpunkt: E-Business und Netzwerke	Partner	Dauer	Verantw./Status
PALM (LogEc IV)	MCM-HSG (Prof. Schmid, H. Zimmermann) Danzas	12 Mte	M. Peyinghaus
DOMINO: Management of Network Organisations	EU, IST-Programm Uni- versität Münster; Kopen- hagen Business School, RC-AUEB DIOS, Namics, EXODUS, Project On Line, ECR-Schweiz	24 Mte	M. Peyinghaus G. Kucza

3.1.3 Kompetenzzentrum Business Excellence (Prof. Dr. F. Fahrni a.i.)

Der Neuaufbau der Lehr-, Forschungs- und Transfer-Tätigkeit auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements am ITEM-HSG wurde mit dem Eintritt von Dr. A. Bürgin (1.4.01) an die Hand genommen. In einer umfassenden Studie bei über 100 teilnehmenden Spitälern und Pflegein-

stitutionen ging es darum, den Umsetzungsgrad des gesetzlich geforderten Qualitätsmanagements in diesen Gesundheitsorganisationen zu analysieren. Das Spektrum der angewendeten Methoden ist nach wie vor breit. Der Umsetzungsfortschritt ist jedoch sichtbar.

Projekt: Übersicht Q-Systeme im Gesundheitswesen – Leistungsabdeckung und Wirksamkeit

F. Fahrni
M. Schreiner

Laufzeit: 9 Monate

Zusammenfassung:

Qualitätsmanagement im Bereich des Gesundheitswesens hat sich in den letzten Jahren zum Top-Thema entwickelt. Ständig steigende Kosten, ein zunehmend mündiger Patient und verstärkte öffentliche Aufmerksamkeit haben den Druck auch bei den Leistungserbringern im Gesundheitswesen erhöht. Der Ruf nach einer effizienten Leistung und mehr Transparenz wird immer lauter. Gefordert werden durchschaubare Abläufe und Ergebnisse von hoher Qualität zu angemessenen Kosten, ausgerichtet am Wohl des Patienten. Allein, die Situation in den Spitälern ist unübersichtlicher als je zuvor. Laut Gesetz sind die Leistungserbringer seit 1996 verpflichtet, ein System zur Qualitätssicherung zu führen. So haben sich viele Einrichtungen in den letzten Jahren auf den Weg gemacht, ein solches aufzubauen. Da kein bestimmtes System oder eine bestimmte Modellbasis vorgegeben wurde, findet man in der Praxis eine grosse Zahl an sehr verschiedenen Systemen, über deren Einführungsstand, Leistungsfähigkeit und Wirksamkeit wenig bekannt ist. Um die Situation etwas zu erhellen und erste Ansatzpunkte für weitere vertiefende Untersuchungen zu gewinnen, wurde die vorliegende Studie auf Anregung der Schweizer Stiftung für Forschung und Ausbildung Qualität (SFAQ) verfasst. Im Rahmen einer umfassenden Erhebung wurde in den Spitälern der Schweiz der momentane Einfüh-

rungsstand des Qualitätsmanagements erhoben. Dabei wurden sowohl die modelltheoretische und konzeptionelle Basis als auch die spezifische Gestaltung der praktischen Umsetzung und die Nutzung von Instrumenten abgefragt. Im Vordergrund standen die folgenden Perspektiven: Qualitätspolitik und Dokumentation, Führung und Organisation, Prozessorientierung, Patientenorientierung, Mitarbeiterorientierung, Beziehungen zu externen Partnern und Ergebnisevaluation. Darüber hinaus wurde gezielt nach der Implementierung eines vollständigen Plan-Do-Check-Act-Zyklus (PDCA) in allen Bereichen gefragt. Die Ergebnisse lassen sich wie folgt zusammenfassen: Die Einführung des systematischen Qualitätsmanagements in den Spitälern muss insgesamt als noch nicht weit fortgeschritten bezeichnet werden. Zwar gibt es Ausnahmen, aber die Mehrzahl der Spitälern hat erst begonnen, sich überhaupt mit dem Thema zu beschäftigen. Im Durchschnitt haben die Spitälern in der Deutschschweiz etwa zwei Jahre vor der Romandie mit der Einführung begonnen. Am weitesten verbreitet sind die Orientierung an TQM-Prinzipien, das Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) und das Qualitätsmanagement nach ISO, von einer einheitlichen Umsetzung kann jedoch nicht die Rede sein. So lassen sich auch kaum Unterschiede identifizieren, die auf das angewendete Modell zurückzuführen sind. Als erklärender Faktor tritt vielmehr immer wieder die Dauer seit Beginn der Qualitätsaktivitäten auf, d.h. nicht zugrundegelegtes Modell bzw. Konzeption sind für spezifische Ausgestaltungen von Bedeutung, sondern konsequente und stetige Beschäftigung mit und Arbeit am System des Qualitätsmanagements.

Der PDCA-Zyklus wird vielfach noch nicht konsequent durchlaufen. Obwohl bereits in vielen Bereichen Massnahmen geplant und auch umgesetzt werden, steckt die Ergebnismessung, Tauglichkeits- und Wirksamkeitsprüfung sowie anschliessende Weiterentwicklung noch in den Kinderschuhen. Dies ist jedoch für ein systematisches, an der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Verbesserung hin zum Optimum orientiertes Qualitätsmanagement unerlässlich. Getan wird letztlich nur, was auch gemessen wird, Verbesserungspotentiale können nur identifiziert und genutzt werden, wenn Schwachstellen systematisch aufgedeckt und bearbeitet werden.

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass es bereits vielversprechende Ansätze gibt, aber auf breiter Front noch erhebliches Potential besteht. Bis man von einem flächendeckenden, wirksamen Qualitätsmanagement im Spital reden kann, dürfte also noch einige Zeit vergehen.

Finanzierung:

Schweizer Stiftung für Forschung und Ausbildung Qualität, SFAQ.

Projektstand:

Das Projekt wurde im September 2001 abgeschlossen.

Projektliste

Kompetenzzentrum Business Excellence: Dr. Andreas Bürgin

Thema: Qualitätsmanagement	Partner	Dauer	Verantw./Status
Übersicht Q-Systeme im Gesundheitswesen – Wirksamkeit und Leistungsabdeckung bei Spitälern	SFAQ	8 Mte	M. Schreiner abgeschlossen
Unets: Zusammenarbeit von Unternehmen aus dem Vorarlberg/Rheintal im Bereich Technologieentwicklung. Aufbau einer IT-Plattform für KMU, die keine eigene F&E haben	Euregio	12 Mte	M. García C. Wecht

3.2 Lehre

3.2.1 Prof. Dr. G. Schuh

Vorlesungen und Seminare im Sommersemester 2001

- Produktionsmanagement I (6. Sem.)
- Projektseminar II (6. Sem.)
- Doktorandenseminar: Forschungsschwerpunkte II (zus. mit Prof. W. Eversheim)
- EMBA Kurs 18, Hauptreferent des Blocks 7, Technologiemanagement
- MBE Kurs 4, Referent für Innovations Management
- Master in Business Leadership: Block: Operations Management, DUXX, Monterrey, Mexiko, August 2001

Vorlesungen und Seminare im Wintersemester 2001/02

- Forschung, Entwicklung und Produktion (3. Sem.)
- Unternehmensmodelle (5. Sem., zus. m. Dr. M. Müller)
- Projektseminar I (5. Sem., zus. m. Dr. T. Friedli)
- Doktorandenseminar: Forschungsschwerpunkte I (zus. mit Prof. Dr. W. Eversheim)
- EMBA Kurs 19, Hauptreferent des Blocks 6, Technologiemanagement
- KMU, Zyklus 10, Block 11, Referent für Produktion/Unternehmenssimulation

3.2.2 Prof. Dr. F. Fahrni

Vorlesungen und Seminare im Sommersemester 2001

- Technologie II (2. Sem.)
- Unternehmens- und Menschenführung (Vorlesung gemeinsam mit ETH, 6. Sem.)
- Qualitätsmanagement (8. Sem.)
- Projektseminar IV (8. Sem., zus. mit Dr. A. Bürgin)
- Doktorandenseminar: Forschungsschwerpunkte II (zus. mit Dr. D. Corsten)
- EMBA Kurs 18, Block 7, Referent für Technologiemanagement/Sustainability/Qualitätsmanagement

Vorlesungen und Seminare im Wintersemester 2001/02

- Operatives F+E-Management (5. Sem., zus. mit Dr. E. Voit)

- Projektseminar III (7. Sem., zus. mit Dr. A. Bürgin)
- Seminar Technologiemanagement I (7. Sem., zus. mit Dr. A. Bürgin)
- Technologiemanagement III (7. Sem.)
- Unternehmensführung: Praktisch und Sustainable (Vorlesung gemeinsam mit ETH, 7. Sem.)
- Doktorandenseminar: Forschungsmethodik und komplexe Strukturen (zus. mit Prof. Dr. R. Boutellier)
- Doktorandenseminar: Methoden des Technologiemanagements (zus. mit Dr. D. Corsten)
- EMBA Kurs 19, Block 6, Referent für Technologiemanagement/Sustainability/Qualitätsmanagement
- KMU, Zyklus 10, Block 11, Hauptreferent Technologiemanagement/Qualitätsmanagement

3.2.3 Dr. D. Corsten

Vorlesungen, Übungen und Seminare im Sommersemester 2001

- Betriebswirtschaftliche Übungen IV (4. Sem.)
- Wissensmanagement (6. Sem.)
- Technologiemanagement II (Sem., zus. mit Dr. E. Voit)
- EMBA Kurs 18, Block 7, Referent für Efficient Consumer Response

Vorlesungen und Seminare im Wintersemester 2001/02

- Logistik II (Efficient Consumer Response, 5. Sem.)
- Logistik III (Supply Chain Management, 7. Sem.)
- Doktorandenseminar: Methoden des Technologiemanagements (zus. mit Prof. F. Fahrni)
- EMBA Kurs 18, Block 7, Referent für Efficient Consumer Response und Supply Chain Management
- KMU, Zyklus 10, Block 11, Referent für Unternehmenslogistik
- Universität Bocconi, Mailand IT, Visiting Professor für «Technology and Supply Chain Management»
- Universität Twente, Enschede NL, Lehrbeauftragter für «International Purchasing and e-Procurement»

3.2.4 Dr.Th. Friedli

Vorlesungen und Übungen im Sommersemester 2001

- Betriebswirtschaftliche Übungen IV (4. Sem.)

Vorlesungen und Übungen im Wintersemester 2001/02

- Betriebswirtschaftliche Übungen III (3. Sem.)
- Projektseminar I (5. Sem., zus. mit Prof. Dr. G. Schuh)

3.2.5 Dr.A. Bürgin

Vorlesungen und Übungen im Wintersemester 2001/02

- Betriebswirtschaftliche Übungen III, (3. Sem.)
- Quality Planning, Analysis and Control I (7. Sem.)
- Projektseminar III (7. Sem., zus. mit Prof. Dr. F. Fahrni)
- Seminar Technologiemanagement I (7. Sem., zus. mit Prof. Dr. F. Fahrni)

3.2.6 Dr. C. Bodmer

Vorlesungen im Sommersemester 2001

- Produktionsmanagement II (8. Sem.)

Vorlesungen im Wintersemester 2001/02

- Technologiemanagement I (5. Sem.)

3.2.7 Prof. Dr. H. D. Seghezzi

Vorlesungen im Sommersemester 2001

- Universität Salzburg, Nachdiplomstudium General Management II
Prozess- und Qualitätsmanagement

Vorlesungen im Wintersemester 2001/02

- Universität Salzburg, Nachdiplomstudium General Management II
Technologiemanagement
- Universität Salzburg, Nachdiplomstudium in Sozial Management
Strategisches Management/Qualitätsmanagement

3.2.8 Prof. Dr. R. Boutellier

Seminare im Wintersemester 2001/02

- Doktorandenseminar: Forschungsmethodik und komplexe Strukturen (zus. mit Prof. Dr. F. Fahrni)
- Doktorandenseminar: Innovation Management in Transnational Companies (engl.) (zus. mit. Dr. O. Gassmann)

3.2.9 Prof. Dr.W. Eversheim

Seminare im Sommersemester 2001

- Doktorandenseminar: Forschungsschwerpunkte II (zus. mit Prof. G. Schuh)

Seminare im Wintersemester 2001/02

- Doktorandenseminar: Forschungsschwerpunkte I (zus. mit Prof. G. Schuh)

3.2.10 Dr. E.Voit

Vorlesungen im Sommersemester 2001

- Technologiemanagement II (6. Sem., zus. mit. Dr. D. Corsten)
- EMBA Kurs 18, Block 6,
Referent für Innovationsmanagement

Vorlesungen und Seminare im Wintersemester 2001/02

- Operatives F+E-Management (5. Sem., zus. mit Prof. Dr. F. Fahrni)
- EMBA Kurs 19, Block 6,
Referent für Innovationsmanagement
- KMU, Zyklus 10, Block 11,
Referent für Produktion/Unternehmenssimulation

3.2.11 Dr. R.Völker

Vorlesungen und Übungen im Sommersemester 2001

- Betriebswirtschaftliche Übungen (6. Sem.)
- Qualitätsmanagement (6. Sem. Wahlblock)

Vorlesungen im Wintersemester 2001/02

- Innovationsmanagement (5. Sem. Wahlblock)

3.3 Veranstaltungen

3.3.1 Gemeinsame Veranstaltung Prof. Fahrni, Prof. Schuh

*C-Commerce: neue Wertschöpfung in der alten
Wirtschaft*

V. Technologiemanagement Tagung des
ITEM-HSG, 5./6. März 2001
150 Teilnehmer

3.3.2 Prof. Dr. G. Schuh

*Seminar Ganzheitliches Management der
Komplexitätskosten*

28./29. März 2001 in Zusammenarbeit mit
WZL, GPS, D-Aachen
15 Teilnehmer

Seminar Komplexität managen

16./17. Mai 2001 in Zusammenarbeit mit
WZL, GPS, CH-Stein am Rhein
22 Teilnehmer

*Seminar Einzigartigkeit und Variantenvielfalt –
ein Widerspruch?*

17./18. Oktober 2001 in Zusammenarbeit mit
WZL, GPS, D-Aachen
47 Teilnehmer

Seminar Komplexität managen

27./28. November 2001 in Zusammenarbeit mit
WZL, GPS, CH-Stein am Rhein

3.3.3 Prof. Dr. F. Fahrni

Technologie als Triebfeder für Innovationen

IOP-Universität Bern, 23. März 2001, Bern
300 Teilnehmer

Sm@rt Innovation

Innovationsmanagement-Seminar ITEM-HSG,
29. Mai 2001
10 Firmen

Innovation and Technology Management

AIM Conference, 28. Juni – 1. Juli 2001, Madrid
40 Teilnehmer

3.4 Publikationen

3.4.1 Prof. Dr. G. Schuh

Bücher/Buchbeiträge

- Schuh G.; Schwenk U.:
Komplexität managen – Strategien, Methoden, Tools
Carl Hanser Verlag, München, Wien, 2001,
268 Seiten
- Schuh G.; Fahrni F.:
Technologiemanagement als Treiber nachhaltigen Wachstums
Shaker Verlag 2001, 147 Seiten
- Schuh G.; Friedli Th.:
Virtualität und High Tech – Erfahrungen mit Pionierunternehmen im Netz
in: Bleicher K.; Berthel J. (Hrsg.): Auf dem Weg in die Wissensgesellschaft – Veränderte Strukturen, Kulturen und Strategien. FAZ Buch, Erste Auflage 2002, S. 86-107
- Schuh G.:
Collaborative Commerce – Regionale Cluster am Beispiel der Virtuellen Fabrik
in: Festschrift Prof. Dr. Franz Jäger, 12/2001, S. 477-500

Artikel

- Schuh G.; Friedli Th.; Kurr M.:
C-Commerce – die Zukunft von Unternehmensnetzwerken
in: Industrie Management, 5/01
- Friedli Th.; Dietrich J.; Gebauer H.:
Verrechnung industrieller Dienstleistungen – Vier Bausteine
in: SMM 31, 8,2001, S. 37-41
- Schuh G.; Lorscheider B.; Chwallek C.:
Die Virtuelle Fabrik Rhein-Ruhr
in: Ingenieurforum Westfalen-Ruhr, Ausgabe 3/2001
- Schuh G.:
Leistungsprozesse
in: Dubs, R.; Euler, D.; Rüegg-Stürm, J. (Hrsg.): Lehrbuch BWL-HSG (in Vorb.), 2002

- Schuh G.; Kunz P.:
Die gesellschaftliche Transformation – Chance oder Gefahr für den Generationenvertrag?
in: Franz O. (Hrsg.): Generationenvertrag in der Wissensgesellschaft: Beiträge von Wissenschaftlern, Politikern, Unternehmern und Gewerkschaftern (Anstöße Bd.2). Kölner Univ.-Verl. Köln, 2001, S. 39-47
- Schuh G.; Fahrni F.:
Leistungsinnovationsprozesse
in: Dubs, R.; Euler, D.; Rüegg-Stürm, J. (Hrsg.): Lehrbuch BWL-HSG (in Vorb.), 2002

3.4.2. Prof. Dr. F. Fahrni

Bücher/Buchbeiträge

- Fahrni F.:
Wachsen oder Sterben?
in: Fahrni, F.; Schuh, G. (Hrsg.): Technologiemanagement als Treiber nachhaltigen Wachstums: Shaker Verlag Aachen, 2001
- Fahrni F.:
Was erzeugt Mehrwert für Aktionäre?
in: Siegwart, Malik, Mahari (Hrsg.): Meilensteine im Management: Corporate Governance: Verlag Helbling & Lichtenhahn, Basel, 2002
- Fahrni F.:
Technologien als Triebfeder ...
in: Thom N.; Zaugg R. (Hrsg.): Excellence durch Personal- und Organisationskompetenz, Verlag Paul Haupt, Bern, 2001
- Güttinger J.; Haldner C.:
Dienstleistungen als Differenzierungsstrategien für die Life-Sciences-Industrie
in: Baadenhoop R. et al. (Hrsg.), «Patient Relationship Management: CRM in der Life-Science-Industrie»
Gabler Verlag, Wiesbaden, 2001

Artikel

- Fahrni F.:
Technologie als Wirtschaftsfaktor des 21. Jahrhunderts – IT als primärer Treiber
in: io management 6/01, S. 18-22

- Fahrni F.; Schreiner M.:
Index.2001 Zukunft gewinnen – Indikatoren-system für die Berufsbildung Schweiz
in: Studie des ITEM-HSG und BBT, Bern 2001
- Schreiner M.; Fahrni F.:
Partnering for Success – Creating Win-Win Constellations for long-term Industry-Academia Collaboration, SATW Report No. 32, Nov. 2001
- Schreiner M.; Fahrni F.:
Q-Systeme in Spitälern – Wirksamkeit und Leistungsabdeckung
SFAQ-ITEM Studie 2001
- Fahrni F.; Güttinger J.:
Innovationsmanagement
in: Dubs, R.; Euler, D.; Rüegg-Stürm, J. (Hrsg.): Lehrbuch BWL-HSG (in Vorb.), 2002
- Fahrni F.; Blauenstein O., Hartschen:
Projekt Management
in: Dubs, R.; Euler, D.; Rüegg-Stürm, J. (Hrsg.): Lehrbuch BWL-HSG (in Vorb.), 2002
- Fahrni F.:
Unternehmen und Technologie
in: Dubs, R.; Euler, D.; Rüegg-Stürm, J. (Hrsg.): Lehrbuch BWL-HSG (in Vorb.), 2002
- Corsten, D.; Rodens-Friedrich, B.:
Efficient Consumer Response
in: Hafemann, M. (Hrsg.): Consulting Jahrbuch 2001, FAZ-Verlag, Frankfurt, 2001.
- Corsten, D.:
Electronic Marketplaces – The example of the Consumer Goods Industry
in: Boutellier, R., Wehrli, P. (Hrsg.): Der Einkauf in der sich globalisierenden Wirtschaft, SVME-Schriftenreihe zur Materialwirtschaft, Band 12, 2001, S. 129-141.
- Corsten, D.; Felde, J., Gabriel C.:
Internet-enabled Supply Chain Management
in: Tomczak, Schögel (Hrsg.): Roadmap to eBusiness, St.Gallen, Thexis 2001.
- Corsten D.; Hofstetter, J.:
Supplier Relationship Management: Prozessmanagement
in Belz, C; Mühlmeier, J. (Hrsg.): Key Supplier Management, St.Gallen, Thexis 2001.

Artikel

- Corsten, D.; Felde, J., Gabriel, C.:
Internet-Technologien für Supply-Chain Networks
in *Fördertechnik*, 2001, 10/01.
- Corsten, D.; Peyinghaus, M.:
Mobile Commerce and Supply Chain Management – The Influence of Ubiquitous Computing on the Consumer Goods Supply Chain; First Conference on eCommerce, eBusiness and eGovernment
4.-5.Okt. Zürich.
- Corsten, D.; Felde, J., Gabriel, C.:
Utiliser avec succès les technologies Internet dans l'achat
in: *Revue de l'acheteur*, 2001, 10/01, S. 22-24.
- Corsten, D.; Felde, J., Gabriel, C.:
Internet-Technologien für Supply-Chain Networks
in *Fördertechnik*, 2001, 10/01.
- Corsten, D., Hofstetter, J.:
The emerging landscape of B2B
in: *ECR Journal*, Vol. 1, 2001.

3.4.3 Dr. D. Corsten

Bücher/Buchbeiträge

- Corsten, D.; Gabriel, C.:
Supply Chain Management erfolgreich umsetzen
Springer Verlag, Heidelberg, 2002
- Corsten, D.:
Materialwirtschaft
in: Dubs, R.; Euler, D.; Rüegg-Stürm, J. (Hrsg.): Lehrbuch BWL-HSG (in Vorb.), 2002
- Corsten, D.; Gabriel, C.:
Benchmarking in der Logistik
in: Fahrni, F., Bodmer, C., Völker, R. (Hrsg.): Aktuelle Konzepte des Benchmarking, Hanser Verlag, München, 2001.

3.4.4 Prof. Dr. H.D. Seghezzi

Bücher/Buchbeiträge

- Seghezzi H.D.; Schweickardt St.:
Chapter I: Integration of Quality Management into Business Management: An IAQ Project Report
in: Sinha N.N. (Ed.) *The Best on Quality ASQ*
Quality Press, Milwaukee, 2001
- Seghezzi H.D.:
Wege zu Exzellenz
in: Schuh G.; Fahrni F. (Hrsg.): *Technologie-management als Treiber nachhaltigen Wachstums*, Shaker Verlag, Aachen, 2001
- Seghezzi H.D.:
Integriertes Qualitätsmanagement
in: Hanser W.; Kamiske G.F. (Hrsg.): *Qualitätsmanagement im Unternehmen*. Springer Loseblatt-Systeme / Symposium Publishing 2001, Kap. 02.09
- Seghezzi H.D.:
Integriertes Qualitätsmanagement
in Zollondz H.-D. (Hrsg.) *Lexikon Qualitätsmanagement*, R. Oldenburg Verlag München, Wien 2001, S. 370-372

Artikel

- Seghezzi H.D.:
Business Excellence, What is to be done
in: *Proceedings of the 6th World Congress for Total Quality Management*, St. Petersburg 2001, Stockholm School of Economics in St. Petersburg, Vol. 1, pp 42-47
- Möller J.; Seghezzi H.D.:
The Relevance of Quality Standards in Health Care
European Quality Vol. 8, No. 9, 2001, pp 32-36
- Seghezzi H.D.:
The Effectiveness of Measurements of Enterprise Quality
Proceedings 10th Internet Quality Conference TJO Tallinn 2001, pp 115-123
- Seghezzi H.D.:
Business Excellence, What is to be done?
in *Total Quality Management*, Vol. 12, No. 7/8, 2001, pp 861-866

3.4.5 Prof. Dr. R. Boutellier

Bücher/Buchbeiträge

- Boutellier R.; Wehrli H.P. (Hrsg.):
Der Einkauf in der sich globalisierenden Wirtschaft
SVME Schriftenreihe zur Materialwirtschaft, Band 12, 2001
- Boutellier R.; Wagner St. M.:
Strategische Partnerschaften mit Lieferanten
in: *Key Supplier Management*, Belz C.; Mühlmeier J.: (Hrsg.), Verlag Thexis, IMH, St.Gallen, 2001, S. 38-60
- Boutellier R. (Hrsg.); Dinger H.:
Target Costing
Pocket Power Reihe, Carl Hanser Verlag München/Wien, 2001
- Boutellier R. (Hrsg.); Augustoni B.:
Professionell präsentieren
Pocket Power Reihe, Carl Hanser Verlag München/Wien, 2001
- Boutellier R. (Hrsg.); Dittrich M.:
Lagerlogistik
Pocket Power Reihe, Carl Hanser Verlag München/Wien, 2001

- Boutellier R. (Hrsg.); Engelhardt Corinna:
Balanced Scorecard in der Beschaffung
Pocket Power Reihe, Carl Hanser Verlag München/Wien, 2001

Artikel

- Boutellier R.; Wagner St. M.:
Globalisierung der Innovation – Auswirkungen auf die Beschaffung
SVME Schriftenreihe zur Materialwirtschaft, Band 12, 2001, S. 197-226
- Boutellier R.:
Wollen, nicht müssen
Kommentar, *Verpackung*, 2001, S. 21
- Boutellier R.:
Vergleiche nicht scheuen
Kommentar, *Verpackung*, Nr. 5, 2001

- Boutellier R.:
Die Chancen nutzen
Kommentar, Verpackung, Nr. 4, 2001, S. 15
- Boutellier R.:
New Economy: Auswirkungen auf Organisationsstruktur und Anforderungen an IngenieurInnen für Maschinenbau,
Maschinenbau, Nr. 05, 2001, S. 12-14

3.4.6 Dr. E.Voit

- *Der Leica Innovationsprozess*
Manager Bilanz, April 2001, S. 26-29

3.5 Vorträge (Auswahl)

3.5.1 Prof. Dr. G. Schuh

- *Neustrukturierung der Wertschöpfungskette – wo bleibt der Produzent zwischen Dienstleistern und Intermediären?*
V. Technologiemanagement-Tagung, St.Gallen, 5./6. März 2001
- *Operations-Management und Complexity Management*
Executive MBA in New Media and Communication, St.Gallen, 15. März 2001
- *Nachhaltigkeit: – Auf die Strategie kommt es an*
22. Schweiz. Marketing- und Verkaufsleiter-tagung, Interlaken, 22. März 2001
- *Ganzheitliches Management der Komplexitätskosten*
GPS Seminar, Komplexitätskosten beherrschen, D-Köln, 28. März 2001
- *Virtual Enterprises – Dynamic Competence Networks as Organisational Structure of the Future*
Worl Business Dialogue, D-Köln, 4. April 2001
- *Vom E-Commerce zum C-Commerce – Das Beispiel Virtuelle Fabrik*
Hannover-Messe, D-Hannover, 25. April 2001
- *Grundlagen des System- und Prozessdenkens – Beispiel Virtuelle Fabrik*
Kühne-Logistik-Seminar, Schindellegi, 6. Mai 2001
- *Komplexitätsmanagement – Beispiel Autozulieferer*
Logistik-Seminar Akademie Kühne-Stifung, Schindellegi, 7. Mai 2001
- *C-Commerce – Collaborative Business*
PPS-Tagung, FIR-RWTH, D-Aachen, 9. Mai 2001
- *Vom E-Commerce zum C-Commerce – Das Beispiel Virtuelle Fabrik*
Industrial Handling, Zürich, 15. Mai 2001
- *Integriertes Komplexitätsmanagement*
GPS-Seminar, Komplexität managen, Stein am Rhein, 16. Mai 2001
- *Was kostet die Vielfalt?*
GPS-Seminar, Komplexität managen, Stein am Rhein, 17. Mai 2001
- *Modernes Leistungsmanagement in der Industrie: Wertschöpfungsoptimierung durch Dienstleistungskultur und Virtualisierung*
IfB Unternehmerseminar, Ermatingen, 15. Juni 2001
- *Prozessmanagement in öffentlichen Institutionen*
IDT Seminar für Verwaltungsmanagement, Brunnen, 23. Juni 2001
- *Virtual Factory*
Public Lecture, DUXX Graduate School of Business Leadership, Mexiko, 26. Juli 2001
- *Vom E-Commerce zum C-Commerce am Beispiel der Virtuellen Fabrik*
Lions-Club, Berneck, 14. August 2001
- *Variantenmanagement*
VDI Seminar, Düsseldorf, 10. September 2001
- *Vielfalt einfach realisieren*
GPS Seminar Modularisierung, Wuppertal, 10. Oktober 2001
- *Netzwerkmanagement für logistische Prozesse*
Vertiefungsseminar Prozess- und Wertkettenmanagement in Industrie und Handel. Akademie Kühne-Stiftung, St.Gallen, 11. Oktober 2001
- *Die virtuelle Fabrik – neue Herausforderungen an Leben und Arbeiten in der Zukunft*
Erstsemestervortrag, RWTH Aachen, 17. Oktober 2001
- *Potentiale von Navigatoren bis zur Virtuellen Fabrik*
UGS C-Commerce-Konferenz, Zürich, 18. Oktober 2001
- *Controlling in Kooperativen Netzwerken und virtuellen Unternehmen*
GAB Kongress Prof. Männel: Controlling und Kostenmanagement, Frankfurt, 8. November 2001

- *Complexity Management – Business Strategy & Innovation*
Management Course for Taiwanese Managers, RWTH Aachen, 14. November 2001
- *Komplexität bewusst gestalten – Integriertes Komplexitätsmanagement*
GPS-Seminar, Komplexität managen – die ungenutzte Erfolgsposition, Stein am Rhein, 27. November 2001
- *Arbeitskreis Wissensmanagement im Innovationsprozess*
Kick-off-Meeting, 14. Mai 2001
- *Wissen gewinnt. Wissensmanagement – Eine Schlüsselaufgabe der Führung im Innovationsprozess*
Innovationsmanagement-Seminar ITEM-HSG: Sm@rt Innovation, 29. Mai 2001

3.5.2 Prof. Dr. F. Fahrni

- *Indikatoren für die Berufsbildungsbildung Schweiz* (zus. mit M. Schreiner)
INDEX 2001, Zürich, 18./19. Januar 2001
- *Value Creation*
Swiss Re, Lenzerheide, 24. Januar 2001
- *Technology and Innovation Drivers*
International Investor Conference, London, 31. Januar 2001
- *Innovation Management*
VEF Konferenz, Basel, 22. Februar 2001
- *Mit neuen Technologien zu neuen Kernfähigkeiten und zu Business Excellenz*
V. Technologiemanagement-Tagung, WBZ-HSG, 5. März 2001
- *Technology Management for Entrepreneurs*
EMBA-MCM, St.Gallen, 14. März 2001
- *Business Excellence*
EMBA-MCM, St.Gallen, 16. März 2001
- *Q-Management im Berufsbildungswesen*
BBT, Zollikofen (BE), 19. März 2001
- *Technologie als Triebfeder für Innovationen*
IOP-Universität Bern, 23. März 2001
- *The rise and fall of megatrends in science*
Schweiz. Akademie der Wissenschaften, CASS Bern, 28. März 2001
- *Technologie als Wirtschaftsfaktor des 21. Jahrhunderts*
1. Thurgauer Technologietag, Arbon, 30. März 2001
- *Innovation – Förderung durch Unternehmensnetzwerke*
u.nets, 12. Juni 2001
- *Innovation and Technology Management*
AIM Conference, Madrid, 28. Juni – 1. Juli 2001
- *Technologie-Management für Unternehmer*
EMBA-HSG, St.Gallen, 4. Juli 2001
- *Q-Management und Nachhaltigkeit*
EMBA-HSG, St.Gallen, 6. Juli 2001
- *Growth through Innovation*
LEM Japan, Conf., Tokyo, 23. August 2001
- *Sustainable Profit and Growth*
GA LEM, Genf, 14. September 2001
- *Sustainability and Innovation Management*
Stanford Club of Switzerland, Wetzwil-Herrliberg, 28. September 2001
- *Wissenschaftspolitik Schweiz*
SwissMem, Zürich, 31. Oktober 2001
- *Technologie-Management / Technologie-Strategien / Unternehmerische Nachhaltigkeit und Qualität*
EMBA-GM, WBZ, St.Gallen, 14. November 2001
- *Partnering for Success* (zus. mit M. Schreiner)
Radio DRS, Zürich, 8. Dezember 2001

3.5.3 Dr. D. Corsten

- *Electronic Marketplaces*
SVME-Ringvorlesung, Aarau, 16. Januar 2001
- *Interfaces of Purchasing with other functions*
Universität of Twente, Twente, 1. März 2001
- *Global Supply Chain and Technology Management*
MCM-HSG, St.Gallen, 13. März 2001
- *Supply Chain Management*
IfB-HSG Management Update, St.Gallen, 27. März 2001
- *ECR Implementation and Success*
ECR Conference, Glasgow, 16. Mai 2001
- *Outsourcing, ePurchasing und Einkaufskooperationen; Lieferantenmanagement, Leistungsmessung in der Beschaffung*
Intensiv-Seminar, SVME, Ermatingen, 30. April – 4. Mai 2001
- *ECR Implementation and Success*
ECR Conference, Glasgow, 16. Mai 2001
- *Supplier Relationship Management*
IIR Einkaufsleiter Kongress, Zürich, 5. September 2001
- *Virtues of Collaboration*
Bocconi Faculty University, Milano, 23. Oktober 2001
- *Collaborative New Product Development*
International ECR Research Symposium, University of Cambridge, Cambridge, 1. November 2001
- *Bullwhips and Beer-Games*
KMU-HSG, St.Gallen, 22. November 2001
- *Beyond eBusiness*
IPSERA-Workshop, Brunnen, 6. Dezember 2001
- *Der Einkauf im Wandel der Technologien*
Einkaufsleitertagung, Brunnen, 7. Dezember 2001

3.5.4 Dr. A. Bürgin

- *The struggling period as a CEO to become an Entrepreneur*
IESE Business School – University of Navarra, Barcelona, 26. Mai 2001
- *Management Excellence «Reality or another Buzzword?»*
FHSO Olten, Abschlussfeier 2001, 29. Juni 2001
- *The Soft Human Factors in Innovation Management*
Diebold Management Executive Roundtable, Zürich, 6. September 2001

3.5.5 Prof. Dr. H.D. Seghezzi

- *Indikatoren, der gemeinsame Nenner für Qualität*
INDEX 2001, Zürich, 18./19. Januar 2001
- *ISO 9001: 2000 – eine solide Grundlage für Qualitätsmanagement*
Gewerbliche Berufsschule Tagung, Chur, 2. Februar 2001
- *Das EFQM-Modell als Business-Excellence- und Controlling-Ansatz – Konzepte und Erfahrungen*
Frühjahrstagung des I.FPM-HSG, St.Gallen, 9./10. Mai 2001
- *Wandel des Qualitätsverständnisses*
Senioren-Kolleg Liechtenstein, Mauren, 17. Mai 2001
- *Business Excellence, What is to be done*
6th World Congress for TQM, St. Petersburg, 20-22. Juni 2001
- *Qualitätsmanagement – Notwendigkeit oder Luxus?*
Deutsche Gesellschaft für Materialkunde, Stuttgart, 12./13. Juli 2001
- *Technik gestalten statt verneinen*
Tagungspräsident der Fachtagung 2001 der Schweiz. Akademie der Technischen Wissenschaften, Lausanne, 27./28. September 2001

- *Ist Technik beherrschbar?*
Fachtagung SATW, Lausanne,
27./28. September 2001
- *12 Thesen zur Technikgestaltung*
Fachtagung SATW, Lausanne,
27./28. September 2001
- *Wege zu Excellence – auf drei Pfaden*
SAQ-Herbsttagung, Zürich, 13. November 2001
- *The Effectiveness of Measurements of
Enterprise Quality*
10th International Quality Conference, Tallinn,
15./16. November 2001
- *Technologie-Transfer aus der Sicht einer
internationalen Technologie-Unternehmung*
Technologie-Tagung des Kantons Thurgau,
30. März 2001
- *Reduktionismus contra Ganzheitlichkeit*
MCM Institute, Workshop «Forschung in
schnelllebiger Zeit», 30./31. März 2001
- *Strategie als Erfolgsfaktor in Forschung und
Entwicklung*
8. IIR F&E-Leiter Forum, Frankfurt am Main,
5. April 2001
- *Internes Beziehungsmanagement in der
Beschaffung*
ITEM-HSG-SVME, Beschaffung – Intensiv-
seminar, Wolfsberg Ermatingen, 1. Mai 2001

3.5.6 Prof. Dr. R. Boutellier

- *Internet and New Economy – Eine Chance für
die Schweiz?*
Neujahrsapero der Winterthur Versicherung,
Winterthur, 12. Januar 2001
- *Internationale F&E Strukturen und Techno-
logietransfer*
MBL/HSG, Universität Wien, Elektrotech-
nisches Institut, 20. Januar 2001
- *Old Economy – Internet – New Economy*
SIMA, Late Afternoon Talk, Zürich,
23. Januar 2001
- *Globalisierung der Innovation – Auswir-
kungen auf die Beschaffung*
SVME Ring-Vorlesung, Universität Zürich,
30. Januar 2001
- *Technologie- und Innovations-Management*
SKU Kurs 82/1, Brunnen, 5. März 2001
- *E-Economy: Auswirkungen auf Organi-
sationsstruktur und Anforderungen an
Ingenieure/innen*
Symposium der Gruppe INGCH, FAH
Winterthur, 21. März 2001
- *Fokussierung auf Kerngeschäfte am Beispiel
der SIG*
Technische Univ. München, Münchner
Management Kolloquium, 27. März 2001
- *Technologieprognose – Umgang mit tech-
nischer Unsicherheit – Technologieplan*
Steinbeis-Transferzentrum, St.Galler Mana-
gement Seminar für KMU, 4. Mai 2001
- *Bisherige dynamische Entwicklung in der
Beschaffung und zukünftige Megatrends*
SVME Jubiläums-Versammlung, Laudatio,
Bern, 17. Mai 2001
- *Vom diversifizierten Unternehmen zum
Verpackungskonzern*
SVI, Tag der Verpackung, Langenthal,
27. Juni 2001
- *Innovationsmanagement: Grundsätze und
Praxisbeispiele*
IMH/HSG, Schulung Aufgabenorientiertes
Marketing Management, 3. Juli 2001
- *Technologie- und Innovations-Management*
SKU Kurs 82/2, Workshops,
4.-7. September 2001
- *Electronic Business – Prozessoptimierung in
der Wertschöpfungskette*
TUHH Universität Harburg, HAB Jahres-
tagung, 12./13. Oktober 2001
- *Leadership in Changeprozessen*
Kaderforum der Cilag AG, Schaffhausen,
5. November 2001
- *Von der Strategie zum Verbesserungsprojekt*
7. EFQM Tagung der ETH Zürich,
6. November 2001

- *Beschleunigung von Entwicklungsprozessen*
MZSG F&E Seminar, Unternehmerforum
Lilienberg, Ermatingen, 15. November 2001
- *Innovations- und Technologiemanagement*
MBE/HSG, 6. Block, 19.-23. November 2001
- *Normative und strategische Beschaffungs-
führung*
IMH-HSG, Seminar für Einkaufsleiter,
2. Block, 22. November 2001
- *Ausbildung und Weiterbildung*
ITS Jubiläumsapero, Neuhausen,
27. November 2001

3.5.7 Dr. E.Voit

- *Innovation durch Kooperation und
Akquisition*
V. Technologie Management Tagung,
St.Gallen, 5. März 2001
- *MBE 2001*
Soft Factors im Innovations- und Projekt-
management, 24. November 2001
- *Postgraduate Program in Management of
Technology, EPFL Lausanne*
Module 11, From Technology to Products,
29.-31. März 2001
- *MBA Programme in International Mana-
gement, Vorarlberg/Liechtenstein*
Module 11, Business Processes and Project
Management, 12.-14. Juli 2001
- *Postgraduales Master-Programm in Inte-
grated Product Development, Vorarlberg*
Module Technologiemanagement,
12.-14. Januar 2001

3.6 Daueraufgaben

3.6.1 Prof. Dr. G. Schuh

- Betriebswirtschaftliche Abteilung (BWA) der HSG (Senatsmitglied)
- Rekurskommission der Universität St.Gallen (Ersatz-Mitglied)
- ITM-Studiengang an der Universität St.Gallen (Koordinator)
- Executive Committee der Virtuellen Fabrik Euregio Bodensee (Mitglied)
- EMBA: Block Technologiemanagement (Hauptreferent)
- KMU-Intensivstudium: Produktionsmanagement (Dozent)

3.6.2 Prof. Dr. F. Fahrni

- Schweiz. Wissenschafts- und Technologierat (SWTR), Bern (Mitglied)
- WBCSD / World Business Council for Sustainable Development, New York und Genf (Vorstandsmitglied)
- KTI-Start-up Label: Industrielles Begleitgremium, Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (Mitglied)
- eta + -Innovationspreis der Schweiz, INFEL / Institut für Elektrizitätswirtschaft, Zürich (Jury-Präsident)
- Swisscontact / Entwicklungshilfe – Organisation der Schweizer Wirtschaft, Zürich (Vorstandsausschuss)
- Conference Board, Washington, USA (International Councilor)
- KMU-Intensivstudium: Technologiemanagement (Hauptreferent)

3.6.3 Dr. D. Corsten

- ECR European Academic Advisory Panel, London (Mitglied)
- ECR Europe Steering Committee, Brüssel (Mitglied)
- Schweizerische Gesellschaft für Logistik (SGL), Bern (Beirat)
- Beirat Logistik Armee XXI, Bern (Mitglied)

3.6.4 Dr. A. Bürgin

- Beirat zum gemeinsamen Studiengang Dipl. Wirtschaftsingenieur FR der Fachhochschulen Solothurn (FHSo), beider Basel FHBB) und Aargau (FH)

3.6.5 Prof. Dr. R. Boutellier

- Schweizerischer Kurs für Unternehmensführung (SKU) (Hauptreferent)
- EMBE (Executive Master of Business Engineering, Universität St.Gallen), (Hauptreferent Block Innovation)
- Fachhochschulrat Ostschweiz (Mitglied)

3.6.6 Dr. E. Voit

- Schweizerische Gesellschaft für Mikrotechnik (Vorstandsmitglied)
- KMU-Intensivstudium: Produktionsmanagement (Hauptreferent)
- Zürcher Hochschule Winterthur, Innovationsmanagement, Mitglied des Fachbeirates

3.7 Promotionen

April 2001

Dr. Markus Dierkes
Thema: Das Virtuelle Unternehmen als Transformationsinstrument
Prof. Dr. G. Schuh
Prof. Dr. W. Eversheim

Dr. Stephan Eisen
Thema: Der Netpreneur: Handlungs- und Gestaltungsempfehlungen für den Aufbau von Netzwerken
Prof. Dr. G. Schuh
Prof. Dr. G. Müller-Stewens

Dr. Adrian Pius Hofer
Thema: Management von Produktfamilien – Wettbewerbsvorteile durch Plattformen
Prof. Dr. G. Schuh
Prof. Dr. F. Fahrni

Dr. Kay Holte
Thema: Integrierte Planung logistischer Netzwerke – Methoden und Modellierungssätze zur Entscheidungsunterstützung
Prof. Dr. P. Stähly
Prof. Dr. R. Boutellier

Dr. Markus Kast
Thema: Gestaltung des virtuellen Vertriebs erklärungsbedürftiger Produkte
Prof. Dr. G. Schuh
Prof. Dr. W. Eversheim

Dr. Urs Schwenk
Thema: Integriertes Komplexitätsmanagement – Anleitung und Methodiken für die produzierende Industrie auf Basis der typologischen Untersuchung
Prof. Dr. G. Schuh
Prof. Dr. F. Malik

Oktober 2001

Dr. Carmen Kobe
Thema: Integration der Technologiebeobachtung in die Frühphase von Innovationsprojekten (Diss. Nr. 2550)
Prof. Dr. R. Boutellier
Prof. Dr. C. Herstatt

Dr. Gunther Krell
Thema: Innovation unternehmensübergreifender Geschäftsprozesse in der japanischen Automobilindustrie (Diss. Nr. 2520)
Prof. Dr. R. Boutellier
Prof. Dr. Th. Leuenberger

Dr. Joaquin Ilias Ortega Kanoussi
Thema: Construction Failures and Scale Effects: A Platform for Innovations in Construction (Diss. Nr. 2524)
Prof. Dr. R. Boutellier
Prof. Dr. Th. Vogel

Dr. Oliver Pye
Thema: Disintermediation in der Halbleiterindustrie
Prof. Dr. R. Boutellier
Prof. Dr. Ch. Belz

Dr. Jochen Strack
Thema: Controlling virtueller Unternehmen – Konzept zur Flexibilisierung und Steuerung dezentraler Netzwerkstrukturen
Prof. Dr. G. Schuh
Prof. D. W. Eversheim

Dr. Christoph Speth
Thema: Hybride Gestaltung Industrieller Dienstleistungen – Ansatzpunkte zur Ueberwindung von Kundennähe und Effizienz bei industriellen Dienstleistungen
Prof. Dr. G. Schuh
Dr. A. Lehmann

4. TECTEM Transferzentrum für Technologiemanagement

Das TECTEM in Kürze

Das TECTEM hat im vergangenen Jahr wiederum erfolgreich mehrere Individual- und Konsortialbenchmarking-Projekte durchgeführt. Die hohe Kundenzufriedenheit zeigt, dass Benchmarking in dieser Art sehr geschätzt wird und die gewählten Themen eine hohe Aktualität haben. Bei den Individualbenchmarking-Projekten führten einige Firmen nach Projektabschluss den Prozess selbständig weiter und realisierten ihre Umsetzungspotenziale.

Um den Transfer neuester wissenschaftlicher Erkenntnisse in die Praxis noch weiter zu fördern, wurde mit dem Aufbau einer Beratungsgruppe begonnen. Erste Abklärungen haben ergeben, dass auf dem Markt durchaus das Bedürfnis besteht, neueste HSG-Konzepte in die Praxis umzusetzen. Im Laufe dieses Jahres werden neue Produkte definiert und eine Bearbeitungs- und Segmentierungsstrategie zur Auswahl geeigneter Firmen ausgearbeitet.

4.1 Das Benchmarking Center

Die erfolgreiche Konsortialbenchmarking-Methode

Kick-off-Meeting

Ein Konsortium bestimmt den Themenfokus des Projektes und definiert Kriterien für die Auswahl der Benchmarking-Partner.

Screening-Phase

Anhand der Vorgaben aus dem Kick-off-Meeting erstellt das TECTEM einen Fragebogen, der weltweit an potenzielle Benchmarking-Partner verschickt wird. Die zurückerhaltenen Fragebogen werden ausgewertet und zehn Unternehmen, mit einem hohen Lernpotenzial für das Konsortium, ausgesucht. Über diese Unternehmen schreibt das TECTEM anonymisierte Fallstudien.

Review-Meeting

Das Konsortium sucht sich aus den zehn präsentierten Unternehmen fünf Benchmarking-Partner aus, die es in den folgenden drei Monaten besuchen wird, um das gewählte Thema persönlich zu diskutieren.

Firmenbesuche

Die ausgesuchten Benchmarking-Partner werden vor Ort besucht. Das TECTEM erstellt ausführliche Besuchsberichte und fasst die Highlights in einem Abschlussbericht zusammen.

Abschlusskonferenz

Die Konsortiumsteilnehmer und die Benchmarking-Partner treffen sich noch einmal, um die wichtigsten Erkenntnisse aus dem Projekt gemeinsam zu diskutieren und Kontakte zu knüpfen, die auch nach Projektende noch genutzt werden können.

4.2 Konsortialbenchmarking-Projekte

Titel	Dauer/Teilnehmer
<p><i>Knowledge Management</i></p> <p>Schwerpunkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was beinhaltet eine gute Wissenskultur? • Ist Wissensmanagement im Leitbild verankert? • Welche Tools werden zur Verbreitung des Wissens eingesetzt? • Vorgehensschritte bei der Implementierung? Was sind die typischen Fehler, die gemacht werden? • Welche Prozesse der Erfassung, Verdichtung und Weitergabe von Wissen bestehen? • Welches sind die grössten Hindernisse Wissen zu erfassen? • Wie werden die Erfahrungen in Projekten erfasst und ausgewertet? • Wie werden Mitarbeiter dazu motiviert Wissen zu teilen/weiterzugeben? • Sensibilisierung und Mobilisierung der Mitarbeitenden? • Integration von Wissensmanagement in die Geschäftsprozesse? • Wie geht das Unternehmen mit Fehlern und Rückschlägen um? 	<p>14/08/00 bis 01/03/01</p> <p>ABB Turbo Systems AG Allianz Gruppe Schweiz Siemens AG Unaxis Management AG Degussa-Hüls AG Philips GmbH - Automotive Playback Modules Rieter Management AG Sulzer Innotec Zürcher Kantonalbank Zürich Versicherungs- gesellschaft</p>

Titel	Dauer/Teilnehmer
<p><i>Performance Measurement und Controlling in F& E</i></p> <p>Schwerpunkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie sehen Kostenrechnungs-Modelle aus, die den heutigen Anforderungen gerecht werden? • Was meint Wertorientierung für die Projektauswahl? • Wie werden Projekte erfolgreich geplant, konzipiert und durchgeführt? • Wie und welche Portfolios werden eingesetzt? • Wie ist ein Multi-Projekt-Controlling aufgebaut? • Welche Management Informationssysteme (MIS) und Data-Warehouse-Konzepte sind wichtig für das Innovationscontrolling? • Welche Anforderungen und Funktionen müssen Kennzahlen und Kennzahlensysteme erfüllen? • Wie kann Controlling das Risikomanagement bei Innovationen unterstützen? 	<p>21/11/00 bis 19/06/01</p> <p>Andreas Stihl AG & Co. Aventis Pharma Deutsch- land GmbH BSH Bosch und Siemens Hausgeräte GmbH Celanese AG / Ticona GmbH Esec SA Hilti AG Komax AG Micronas Holding GmbH PHILIPS Licht GmbH Schurter AG Siemens Schweiz AG Siemens AG - Information and Communication Mobile, Deutschland Siemens AG - Medizinische Technik , Deutschland Swisscom AG Roche Diagnostics Instrument Center, Tegimenta AG T-Nova Deutsche Telekom Innovationsgesellschaft mbH Tridonic Bauelemente GmbH Volkswagen AG Wacker Polymer Systems GmbH & Co. KG</p>

Titel	Dauer/Teilnehmer
<p><i>Customer Relationship Management</i></p> <p>Schwerpunkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie lauten die Absichten und Ziele der CRM-Strategie? Wie wird CRM in der Organisation verankert? • Welche Beweggründe veranlassten Sie zur Einführung von CRM und wie wurde die Einführung gemanagt? • Unter welchen Kriterien wurde die CRM-Software ausgewählt und wie wurde diese in die IT-Infrastruktur integriert? • Wie gehen Sie bei der Datenauswertung vor? Was sind Schlüsselthemen? • Wie und mit welchen Kriterien messen Sie den Wertbeitrag von CRM? • Wie wurden CRM-relevante Prozesse identifiziert? • Wie werden Kundenbedürfnisse beim Design des CRM berücksichtigt? • Wie wird Wissen/Information zwischen den Organisationseinheiten gemanagt? • Welche Verbesserungen wurden mit CRM realisiert? 	<p>19/02/01 bis 24/09/01</p> <p>Alstom (Schweiz) AG Carl Zeiss IMT GmbH CWS International AG Hapimag Havag Verwaltungs- und Vertriebs AG Leica Geosystems AG SIG Pack International AG SAP AG Schott Glas Siemens AG Unaxis Balzers AG Verwaltungs- und Privat-Bank AG Telekurs Finanzinformation AG</p>

Titel	Dauer/Teilnehmer
<p><i>Kommerzialisierung Industrieller Dienstleistungen</i></p> <p>Schwerpunkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie schafft man Kostentransparenz über die verschiedenartigen Dienstleistungen? • Welche Verrechnungsmodelle bieten sich in den verschiedenen Situationen an? • Was, wie und wo muss ich extern kommunizieren, um meinen Kunden vom Nutzen der Dienstleistung überzeugen zu können? • Welche Anreizsysteme kann ich intern nutzen, um meine Mitarbeiter verstärkt für die Ausrichtung an Dienstleistungen zu motivieren? • Wie kann der fundamentale Wandel der industriellen Dienstleistungen professionell gemanagt werden? • Inwieweit muss die Kundenperspektive im Zentrum der Dienstleistungsentwicklung und -gestaltung sein? • Welche wesentlichen Gestaltungsdimensionen der Kommerzialisierung müssen aufeinander abgestimmt sein? 	<p>06/04/01 bis 23/10/01</p> <p>Agfa-Gevaert AG DiverseyLever AG Dräger Sicherheitstechnik GmbH Studer AG Swisscom AG</p>

Titel	Dauer/Teilnehmer
<p><i>Multi Channel Marketing</i></p> <p>Schwerpunkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Channel-Mix-Strukturen • Welche Kundengruppe sprechen wir über welchen Verkaufskanal an? • In welcher Kaufphase nutzt der Kunde welchen Kanal? • Kundenakquisition, Kundenbindung • Wie kann man die Kanäle steuern? • Konditionensysteme zur Steuerung der Absatzkanäle. • Anreizsysteme für die Kunden als Steuerungsinstrumente. • Absatzkanalbezogene Deckungsbeitragsrechnung. • Controllingansätze und Instrumente. 	<p>23/08/01 bis 18/03/02</p> <p>Gerling Firmen- und Privat-Service AG Zürich Schweiz Winterthur Versicherung Deutsche Telekom AG Provinzial Versicherung AWD Holding AG SBB AG Cosmos Direkt Graubündner Kantonalbank Tesion Kommunikationsnetze Südwest GmbH & Co. KG Deutsche Bank 24 AG Generali-Versicherung AG Helsana Versicherungen AG Zürcher Kantonalbank Schweizerischer Verband der Raiffeisenbanken</p>

Für 2002 geplante Projekte:

- Planning Excellence – Strategische Planung effektiv gestalten
- Investor Relations – «Get your fair Share!»

4.3 Das Know-how Transfer-Center

Aufbauend auf der reichen Erfahrung im Innovations- und Prozessmanagement sowie entsprechender Kompetenz in der Durchführung komplexer Projekte hat das TECTEM sich entschlossen, ein zweites Standbein aufzubauen. Basierend auf der engen und fruchtbaren Zusammenarbeit mit der UNI-HSG soll als erweiterte Kompetenz eine Beratungsleistung

angeboten werden. Dabei werden neueste Erkenntnisse aus der Universität St.Gallen zu eigentlichen «Produkten» umgebaut und Firmen zur Verfügung gestellt.



Die Mitarbeiter (v.l.n.r) des TECTEM: Fabienne Ottinger, Ulrike Hütter, Helene Tuffli, Dr. Christian Bodmer, Andreas Humbel, Carmen Haldner, Jurai Neidel, Nicole Mauchle, Tobias Blumer

Bei Fragen oder für weitere Auskünfte erreichen Sie uns unter 071 228 24 44 oder besuchen Sie uns unter: www.tectem.ch



Bitte kopieren, ausfüllen
und zurücksenden.
Besten Dank!

FAX-BACK Formular

Ich wünsche weitere Exemplare des Jahresberichtes 2001.

Anzahl: _____

Ihre Ausführungen haben mich neugierig gemacht.
Bitte nehmen Sie mit uns Kontakt auf und zwar betreffend folgender
Inhalte:

1. _____
2. _____
3. _____

Sie erreichen mich am besten von: _____ bis: _____

um/zwischen _____ : _____ Uhr unter Tel: _____

Firma _____

Anrede/Vorname/Name _____

Funktion _____

Strasse _____

PLZ/Ort _____

Tel. _____ Fax _____

Email _____

Institut für Technologiemanagement



Universität St.Gallen

Institut für Technologiemanagement
Unterstrasse 22
CH-9000 St.Gallen

Telefon ++41-071-228 24 24
Telefax ++41-071-228 24 20

E-Mail: contactitem@unisg.ch
Internet: <http://www.item.unisg.ch>