

# NEWSLETTER SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und dem Management von Dienstleistungen Ausgabe Nr. 15, August 09

## INHALT

- 1 AKTUELL: DIE TASKFORCE DIENSTLEISTUNGEN DER »FORSCHUNGSUNION WIRTSCHAFT-WISSENSCHAFT«**
- 2 EVALUATION »SERVICE SCIENCE«**  
Brauchen wir eine Dienstleistungswissenschaft?
- 3 STIFTUNGSLEHRSTÜHLE**  
Sechs neue Stiftungslehrstühle bis 2012
- 4 MODELLIERUNG UND SIMULATION VON DIENSTLEISTUNGEN**  
Dienstleistungen als System begreifen
- 5 MESSEN UND BEWERTEN VON DIENSTLEISTUNGEN**
- 6 DACHMARKENKAMPAGNE »SERVICES MADE IN GERMANY«**
- 7 DIENSTLEISTUNGSPORTAL**
- 8 NEUER WERKZEUGKASTEN FÜR DEN MITTELSTAND**  
Literaturhinweis

### Herausgeber und Kontakt

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

### Kontakt

Daniela Singvogel  
Telefon +49 711 970-2165, Fax -2192  
daniela.singvogel@iao.fraunhofer.de

### HINWEIS

Der Newsletter »Service Engineering & Management« kann im Internet unter [www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de](http://www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de) kostenlos abonniert werden. Über diese Seite können auch alle bereits veröffentlichten Ausgaben abgerufen werden.

# 1

## AKTUELL **DIE TASKFORCE DIENSTLEISTUNGEN** DER »FORSCHUNGSUNION WIRTSCHAFT-WISSENSCHAFT«

Mit der Hightech-Strategie für Deutschland (HTS) wurde erstmals über alle Ressorts hinweg eine nationale Strategie entwickelt, um Deutschland wieder an die Spitze der wichtigsten Zukunftsmärkte zu führen. Zur Begleitung und Unterstützung bei der Umsetzung der HTS hat die Bundesministerin für Bildung und Forschung führende Vertreter aus Wirtschaft und Wissenschaft in der Forschungsunion Wirtschaft-Wissenschaft (Forschungsunion) versammelt. Innerhalb der Forschungsunion ist jedes Mitglied für ein oder mehrere der 17 Innovationsfelder als Promotor verantwortlich. Aufgabe der Promotoren ist es, eine Kommentierung der HTS für das jeweilige Innovationsfeld abzugeben, Handlungsempfehlungen zur Realisierung der Ziele des Innovationsfelds zu formulieren und deren Umsetzung zu initiieren.

Im Rahmen der Sitzung der Forschungsunion am 12. März 2008 wurde der Promotorenbeitrag zum Innovationsfeld »Dienstleistungen« diskutiert und dessen Handlungsempfehlungen vereinbart. Es wurde beschlossen, folgende Arbeiten anzustoßen und im Rahmen einer zu gründenden »Taskforce Dienstleistungen« zu koordinieren:

- Gründung von 6 neuen Stiftungslehrstühlen bis Ende 2012,
- Aufbau der Marke »Services made in Germany« zu einem anerkannten Gütesiegel,
- Entwicklung eines anwenderorientierten Dienstleistungsportals,
- Integration der Dienstleistungsforschung in die technologie-spezifische Forschungsförderung,
- Verbesserung der Erfassung und Messung der volkswirtschaftlichen Bedeutung von Dienstleistungen,

- Entwicklung von Bausteinen für die berufliche Weiterbildung,
- Integration von Dienstleistungsmanagement in die Aus- und Weiterbildung in technischen und wirtschaftswissenschaftlichen Disziplinen,
- Entwicklung neuer Mess- und Bewertungssysteme für Dienstleistungen,
- Evaluation eines eigenständigen Wissenschaftszweigs »Service Science« und
- Entwicklung methodischer Konzepte zur Simulation und Modellierung von Dienstleistungen.

Der damit erzielte Konkretisierungsgrad zur Umsetzung von Handlungsempfehlungen hat bis dato innerhalb der Forschungsunion Beispielcharakter.

Die Aufbau- und Arbeitsstruktur der Taskforce orientiert sich daher an den abgegebenen Handlungsempfehlungen und wird in der folgenden Abbildung dargestellt.

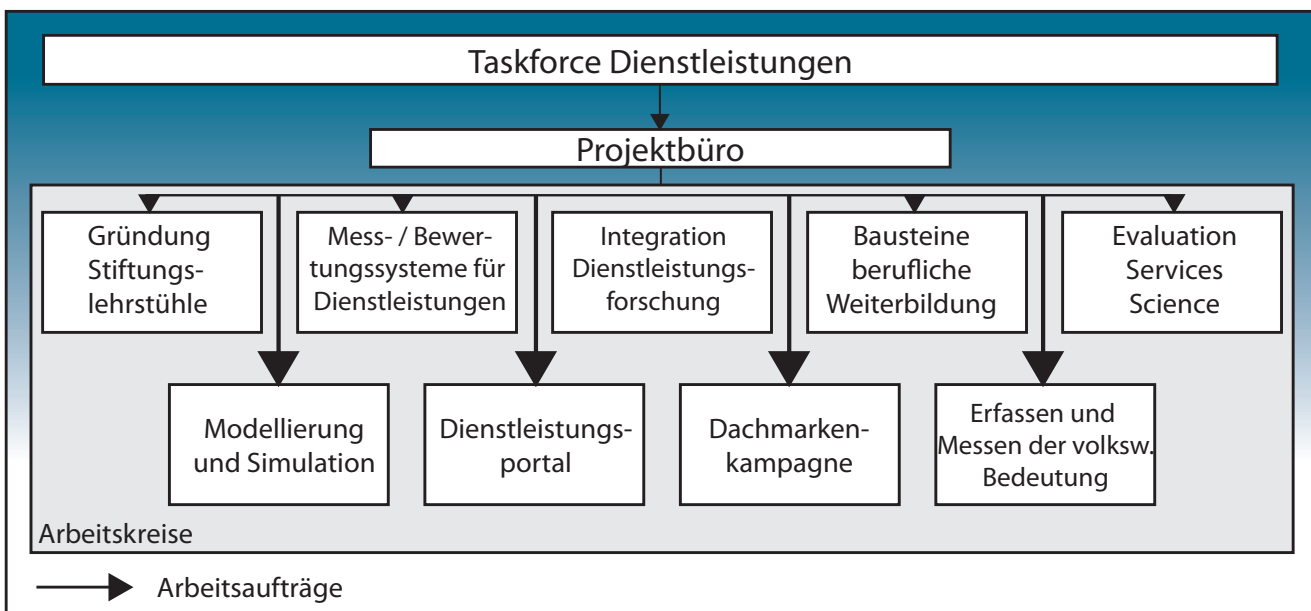


Abbildung 1: Die Aufbau- und Arbeitsstruktur der Taskforce Dienstleistungen

Zwischenzeitlich sind die einzelnen Arbeitsgruppen mit insgesamt mehr als 60 Personen aus 35 unterschiedlichen Institutionen besetzt. Inhalte und Zwischenergebnisse ausgewählter Arbeitsgruppen werden auf den kommenden Seiten dargestellt.

Bislang stellt die Taskforce einen lockeren Verbund von Vertretern unterschiedlicher Fachcommunities dar, die gemeinsam den Blickwinkel auf das »Innovationsfeld Dienstleistung« richten. Inwieweit die einzelnen Arbeitskreise und die Taskforce nach Abschluss der Arbeiten weiterbestehen, wird aktuell geprüft.

# 2

## EVALUATION »SERVICE SCIENCE« BRAUCHEN WIR EINE DIENSTLEISTUNGSWISSENSCHAFT?

Es gibt weltweit immer mehr und immer komplexere Dienstleistungen. Aber gibt es auch eine Dienstleistungswissenschaft? Die Antwort lautet: noch nicht, aber es ist an der Zeit, sich über diese Frage Gedanken zu machen. Dies bildet den Ausgangspunkt für die hochkarätig besetzte Arbeitsgruppe zur Evaluation einer »Service Science« im Rahmen der »Taskforce Dienstleistungen«. Unter der Leitung des Karlsruhe Service Research Institute (KSRI) und des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) diskutieren führende Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler der Dienstleistungsforschung über eine stärkere Verankerung des Themenfeldes »Dienstleistungen« in der Forschung und der akademischen Aus- und Weiterbildung.

Hintergrund ist die Beobachtung, dass vor allem der Einsatz moderner Informations- und Telekommunikationstechniken neue und komplexe Dienstleistungsangebote ermöglicht. So entstehen etwa im Umfeld von Social Media Anwendungen (z.B. Facebook, Youtube etc.) völlig neue Wertschöpfungsformen und Geschäftsmodelle, die zwar durch Technologien vorangetrieben werden, jedoch zugleich den Charakter von sozialen Netzwerken und persönlichen Kommunikationsplattformen haben. Die analytische Durchdringung dieser Service-Systeme verlangt einen ganzheitlichen Ansatz und kann weder allein aus einer technischen, einer betriebswirtschaftlichen noch aus einer sozialwissenschaftlichen Perspektive erfolgen.

Der Begriff »Service Science« verweist auf eine solch interdisziplinäre Betrachtung von Dienstleistungen und dienstleistungsorientierten Wertschöpfungsformen. Vor allem im internationalen Umfeld ist die Diskussion um die Notwendigkeit der Etablierung einer Dienstleistungswissenschaft weit gediehen. So entstehen bereits heute im angelsächsischen Raum entsprechende Lehrstühle und Curricula und auch in Asien gibt es erste Forschungsinstitute, die sich »Service Science« auf die Fahne schreiben. Maßgeblich unterstützt werden diese Aktivitäten von großen internationalen Konzernen wie IBM oder Oracle, die zunehmend Fachkräfte benötigen, die in der Lage sind, komplexe Dienstleistungssysteme sowohl aus technischer als auch aus betriebswirtschaftlicher und sozialwissenschaftlicher Perspektive zu entwickeln und zu managen.

Die Arbeitsgruppe »Service Science« erarbeitet gegenwärtig ein Positionspapier zum Potenzial einer »Service Science« aus Perspektive der deutschen Dienstleistungsforschung. Dabei wird unter anderem darauf verwiesen, dass der deutsche Wissenschaftsbegriff weiter gefasst ist, als der angelsächsische Begriff »Science«, der stärker auf mathematisch fundierte Naturwissenschaften verweist. Ob es sich bei Dienstleistungen um einen Untersuchungsgegenstand handelt, der auf Basis wissenschaftlicher Gesetzmäßigkeiten plan- und erklärbar ist, kann freilich bezweifelt werden. Auf der anderen Seite sind Dienstleistungen für moderne Volkswirtschaften zu wichtig geworden, als das man die Forderung nach einer stärkeren wissenschaftlichen Fundierung ignorieren könnte.

Die Experten der Arbeitsgruppe »Service Science« empfehlen daher, Dienstleistungen als wissenschaftlichen Untersuchungsgegenstand auf unterschiedlichen Ebenen zu fördern. Neben dem Ausbau der öffentlich geförderten Dienstleistungsforschung gehört dazu eine stärkere institutionelle Verankerung der Dienstleistungsforschung innerhalb der etablierten Wissenschaften. So gibt es gegenwärtig kaum deutschsprachige Fachzeitschriften zur Dienstleistungsforschung; auch ist die Dienstleistungsforschung noch zu wenig in wissenschaftlichen Gremien und Communities organisiert. Ob sich daraus mittelfristig eine neue Wissenschaftsdisziplin im engeren Sinne entwickelt, bleibt abzuwarten. Aber schon die wachsende Bedeutung von Dienstleistungen erfordert es, dass sich Wissenschaft, Wirtschaft und Politik mit den Potenzialen einer »Service Science« auseinandersetzen.

**Ihr Ansprechpartner zur  
Arbeitsgruppe – Evaluation  
»Service Science«**

Fraunhofer-Institut für Arbeits-  
wirtschaft und Organisation IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

**Kontakt**

Bernd Bienzeisler  
Telefon +49 711 970-2088, Fax -2299  
bernd.bienzeisler@iao.fhg.de

# 3

## ARBEITSGRUPPE STIFTUNGSLEHRSTÜHLE

Ein Grund für die bislang unzureichende Würdigung von Dienstleistungen als wichtiges Forschungs- und Innovationsfeld findet sich auch in der universitären Forschung und Lehre. Aktuell nimmt die Dynamik in diesem Feld zwar zu, jedoch mangelt es zum einen an einer auf Dienstleistungen ausgerichteten wissenschaftlichen Disziplin, zum anderen gibt es weiterhin kaum Lehrstühle, die auf Dienstleistungen spezialisiert sind. Wissenschaftliche Zeitschriften, die die neuesten Trends aus dem Dienstleistungsbereich für Wissenschaft und Praxis aufarbeiten, werden im Ausland (z.B. das Journal of Service Research), nicht in Deutschland publiziert. Im Ergebnis bedeutet dies, dass die Wissenschaft als Impulsgeber und Innovationsbasis im Dienstleistungssektor bislang kaum genutzt, vorhandene Potenziale nicht ausgeschöpft und gute Lösungen nicht auf ihre Verallgemeinerungsfähigkeit hin untersucht und publiziert werden. Folglich mangelt es bislang an Sichtbarkeit gegenüber potenziellen Abnehmern von Forschungsleistungen in der Wirtschaft und somit auch an einer systematischen Zusammenarbeit von Wissenschaft und Wirtschaft zur Erforschung, Entwicklung und Systematisierung innovativer Dienstleistungen.

### Ihr Ansprechpartner zur Arbeitsgruppe – Stiftungslehrstühle

Fraunhofer-Institut für Arbeits-  
wirtschaft und Organisation IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

#### Kontakt

Rainer Nägele  
Telefon +49 711 970-5106, Fax -2192  
rainer.naegele@iao.fraunhofer.de

Die im Rahmen der Forschungsunion abgegebene Handlungsempfehlung zur Gründung von 6 Stiftungslehrstühlen ist ein Anfang, der positiv in Bezug auf die Beteiligung der Wirtschaft an den Bemühungen zur Stärkung der universitären Forschung und Lehre zu sehen ist. In der dafür gegründeten Arbeitsgruppe, die von Prof. Peter Kenning von der Zeppelin University geleitet und durch Vertreter des Stifterverbands, der Fraunhofer Gesellschaft, des Karlsruhe Service Research Institute, der DEKRA e.V. und des Instituts für Thermische Strömungsmaschinen an der Universität Karlsruhe unterstützt wird, wurden bislang 3 Skizzen für mögliche Stiftungslehrstühle für die Bereiche »Self-Service Technologien«, »Distanzhandel« und »Dienstleistungsentwicklung« erarbeitet. Diese Skizzen werden aktuell mit potenziellen Stiftern diskutiert. Das Ziel, die Gründung von 6 Stiftungslehrstühlen bis 2012 zu initiieren bleibt ambitioniert aber auch realisierbar.

Mit den Arbeiten wird ein wichtiger Beitrag geleistet, um das Thema Dienstleistungen in der Wissenschaft und in der Wirtschaft besser zu verorten. Gleichzeitig gilt es aber zu betonen, dass diese Aktivitäten, selbst bei einer kompletten Zielerreichung lediglich als »Tropfen auf den heißen Stein« bezeichnet werden können. Sie können nur einen Anfang darstellen, der zusätzliche Momente innerhalb der bestehenden Forschungs- und Lehrlandschaft sowohl auf universitärem Niveau als auch dem Niveau von Fachhochschulen, in Technik- und Wirtschaftswissenschaften benötigt. Diese müssen intrinsisch aktiviert werden, damit eine universitäre Forschung und Lehre zum einen umfassende Forschungsergebnisse für den Dienstleistungsbereich generiert und zum anderen qualitativ exzellent ausgebildeten Nachwuchs für die zukünftigen Fragestellungen beispielsweise in der Entwicklung und dem Management hybrider Wertschöpfungsformen ausbildet.

# 4

## MODELLIERUNG UND SIMULATION VON DIENSTLEISTUNGEN

### DIENSTLEISTUNGEN ALS SYSTEM BEGREIFEN

Lange Zeit beschäftigte sich die Dienstleistungsforschung vergleichsweise ausgiebig mit Definitionen und Typologien zu Dienstleistungen. Dabei wurde vor allem versucht, eine mehr oder weniger klare Abgrenzung zu Sachgütern vorzunehmen und die Besonderheiten von Dienstleistungen herauszuarbeiten. Es fällt jedoch auf, dass diese Basisarbeiten nur selten in grundlegende Modelle oder gar Systemdarstellungen von Dienstleistungen mündeten. Als einige wenige Ausnahmen lassen sich die Arbeiten zur Service Profit Chain von Heskett, Sasser und Schlesinger oder zu SERVQUAL von Berry, Parasuraman und Zeithaml aufführen.

Dabei gilt gerade die Beschäftigung mit Modellen als ein wichtiger Baustein zur Theoriebildung, aber auch als Grundlage für professionelle Managementkonzepte. Während man beispielsweise im Produktbereich eine Vielzahl von generischen Modellen, von Darstellungsformen und Modellierungsmöglichkeiten findet (z.B. in CAD-Systemen), fehlen solche Ansätze im Dienstleistungsbereich nahezu völlig. Erst in jüngster Zeit nimmt die internationale Beschäftigung mit diesen Themen zu und es entstehen einige interessante Arbeiten wie etwa die Entwicklung von ersten Beschreibungssprachen, neuen Visualisierungsmöglichkeiten, neuen Modellierungsansätzen und Simulationsverfahren für Dienstleistungen. Nicht selten werden dabei bewährte Lösungen aus anderen Bereichen auf Dienstleistungen übertragen wie etwa die Nutzung von Second-Life, der Einsatz von Virtual Reality oder die Anwendung von Theaterkonzepten.

Die Arbeitsgruppe »Modellierung und Simulation von Dienstleistungen« innerhalb der Taskforce Dienstleistungen hat es sich zum Ziel gesetzt, aktuelle Trends der Modellierung und Simulation kritisch zu reflektieren und deren Potenziale für den Bereich der Dienstleistungen abzuschätzen. Außerdem sollen als weiteres Ergebnis konkrete Empfehlungen für zukünftigen Forschungs- und Handlungsbedarf formuliert werden. Gefordert wird insbesondere eine breite wissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Systembegriff für Dienstleistungen, aber auch die Entwicklung geeigneter Modellierungs- und Simulationstools für die praxisorientierte Nutzung in dienstleistungsanbietenden Unternehmen.

#### **Ihr Ansprechpartner zur Arbeitsgruppe – Modellierung und Simulation von Dienstleistungen**

Fraunhofer-Institut für Arbeits-  
wirtschaft und Organisation IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

#### **Kontakt**

Thomas Meiren  
Telefon +49 711 970-5116, Fax -2192  
thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

# 5

## ARBEITSGRUPPE MESSEN UND BEWERTEN VON DIENSTLEISTUNGEN

»Zähle, was zählbar ist. Messe, was messbar ist. Und was nicht messbar ist, mach messbar«. Im Sinne dieses Galileo Galilei zugeschriebenen Ausspruchs befasst sich die Arbeitsgruppe mit sogenannten Service Performance-Measurement-Systemen – Instrumenten und Ansätzen, um Dienstleistungen zu vermessen und zu bewerten. Die mit dem Dienstleistungsangebot verfolgten Ziele sind vielfältig: Dienstleistungen sollen helfen, um sich von Wettbewerbern zu differenzieren, um ein serviceorientiertes Unternehmensimage aufzubauen, um Kunden und Mitarbeiter zu binden, um die Neukundenakquise und Mitarbeiterrekrutierung zu stützen, um Kosten zu sparen, etc. Schwerer fällt es indes zu erfassen, inwieweit die Ziele tatsächlich auch erreicht wurden und durch welche Veränderungen der Zielerreichungsgrad gesteigert werden kann.

Vor diesem Hintergrund bestand die erste Arbeitsaufgabe für die Arbeitsgruppe in der Aufnahme bewährter Instrumente und Ansätze in Wissenschaft und Praxis. Die Mitglieder der Arbeitsgruppe, die von Prof. Peter Kenning von der Zeppelin University geleitet und im Kern Vertreter der ZF Friedrichshafen AG, des Verbands Deutscher Maschinen- und Anlagenbau VDMA e.V. sowie des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO umfasst, arbeitete im Rahmen eines Expertenworkshops den aktuellen Wissensstand auf. Prof. Evanschitzky von der University of Strathclyde, Prof. Woisetschläger von der Technischen Universität Dortmund und Prof. Gouthier von der European Business School sowie weitere Experten aus angewandter Wissenschaft und Industrie unterstützten das Treffen durch Beiträge.

In einer ersten Zusammenfassung lässt sich feststellen, dass es an Ansätzen in der Theorie nicht mangelt, mit denen einzelne Konstrukte entlang der Service Profit Chain erfasst werden können. Beispielsweise messen das Gallup Workplace Audit die Mitarbeiterzufriedenheit, die SERVQUAL-Methode Aspekte der Dienstleistungsqualität und der Kundenwertansatz sowie die Ertragsmessung Facetten der Leistungsdimension. Den einzelnen Messinstrumenten haftet allerdings die Kritik fehlender Replikationsstudien an, die branchen- und länderübergreifend Aussagen zur Effektivität und Effizienz einzelner Maßnahmen ermöglichen.

### Ihr Ansprechpartner zur Arbeitsgruppe – Messen und Bewerten von Dienstleistungen

Fraunhofer-Institut für Arbeits-  
wirtschaft und Organisation IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

### Kontakt

Daniel Zähringer  
Telefon +49 711 970-5140, Fax -2192  
daniel.zaehringer@iao.fraunhofer.de

Zudem bestehen Lücken bei der Untersuchung von Zusammenhängen zwischen den Konstrukten. Vielfach unberücksichtigt bleiben dynamische Aspekte wie zeitliche Verschiebungen. Aufgrund von Defiziten bezüglich der Effektivität von Maßnahmen, bleiben Fragen zur Effizienz mit den gegenwärtig populären Ansätzen und Instrumenten weitgehend unbeantwortet. Derzeit ist damit nicht einmal klar, warum die Einführung eines Service Performance-Measurement-Systems bisweilen sogar kontraproduktiv sein kann.

Die Ergebnisse des Arbeitstreffens bereitet die Arbeitsgruppe in Form einer Kurzstudie auf, die zur Belebung der Diskussion publiziert wird. Im Weiteren strebt die Arbeitsgruppe danach, mit einer breiter angelegten Studie, den Überblick zu Ansätzen und Instrumenten für das Messen und Bewerten von Dienstleistungen zu vervollständigen. Die Arbeiten verstehen sich als belebenden Impuls für Wissenschaft und Wirtschaft, um auf Lücken für zukünftige Forschungs- und Entwicklungsarbeiten hinzuweisen.

Die Wissenschaft ist aufgefordert, die genannten Punkte aufzugreifen, die bislang entwickelten Messinstrumente zu verifizieren und Zusammenhänge zwischen Einzelkonstrukten zu klären. Daneben gilt es bei der Wirtschaft eine der Themenstellung angemessenen Aufmerksamkeit für das Messen und Bewerten von Dienstleistungen zu erzeugen. Wissenschaft, Wirtschaft und Politik sind aufgerufen Strukturen zu schaffen, um valide Service Performance-Measurement-Systeme zu entwickeln und einsetzen zu können.

# 6

## ARBEITSGRUPPE DACHMARKENKAMPAGNE

# SERVICES MADE IN GERMANY

Was innovativen deutschen Dienstleistungen gegenüber innovativen deutschen Produkten meist fehlt, ist eine national wie international bessere Vermarktung. Die Forschung zeigt, dass die Akzeptanz einer Angebotsleistung im Zielland oft wesentlich vom Herkunftsland der Angebotsleistung abhängt. Für die deutsche Wirtschaft macht sich dies insbesondere im Maschinenbau oder in der Automobilindustrie derzeit positiv bemerkbar. Eine Empfehlung der Forschungsunion war es daher zu prüfen, welche Dienstleistungen durch das Markenimage »Made in Germany« positiv flankiert werden könnten und inwieweit die bislang eher im akademischen Umfeld eingesetzte Marke »Services made in Germany« zu einem breit anerkannten Gütesiegel entwickelt werden kann.

Die Arbeitsgruppe, unter der Leitung von Prof. Peter Kenning und Vertretern des Bundesverbands Deutscher Unternehmensberater, des DIHK, der TU Berlin, und der Universität Dortmund hat sich zum Ziel gesetzt ein Markenkonzept zu erarbeiten, dass zu einer Imageverbesserung deutscher Dienstleistungen im Ausland und zu einer Erhöhung der First-Choice-Country-Quoten führen soll. Die erstellte Projektplanung sieht dazu 4 Stufen (Ist-Analyse, Positionierung, Implementierung, Markenaufbau) vor.

Die Ist-Analyse mit der Entwicklung und Abstimmung eines Fragebogens, mit dem alle Auslandshandelskammern befragt werden sollen, ist im Endstadium. Die Auswertung der Befragungsergebnisse folgt. Mit einer Konzeptvorlage zur Positionierung deutscher Dienstleistungen im Ausland ist zum Ende dieses Jahres zu rechnen. Es folgt die Implementierung länderspezifischer Markenarchitekturen und ein fortlaufendes Monitoring zum Markenaufbau.

### **Ihr Ansprechpartner zur Arbeitsgruppe – Dachmarkenkampagne »Services made in Germany«**

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

#### **Kontakt**

Rainer Nägele  
Telefon +49 711 970-5106, Fax -2192  
rainer.naegele@iao.fraunhofer.de

# 7

## ARBEITSGRUPPE DIENSTLEISTUNGSPORTAL

Zu den beschlossenen Vorhaben der Taskforce Dienstleistungen gehört die Entwicklung eines anwenderorientierten Dienstleistungsportals. Zu diesem Zweck hat sich die Arbeitsgruppe unter Leitung von Thomas Mosch, Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und Neue Medien e.V. (BITKOM) und Vertretern des Fraunhofer IAO, der Bundessteuerberaterkammer, des DIHK, der Wirtschaftsprüferkammer und der db Research das Ziel gesetzt, ein Basiskonzept inklusive Geschäftsmodell für ein solches Portal zu erarbeiten.

Das Dienstleistungsportal soll als Kommunikationsplattform für innovative mittelständische Dienstleistungsunternehmen fungieren und insbesondere den praxisorientierten Erfahrungsaustausch zum Thema Dienstleistungen verbessern. Dazu werden nicht nur aktuelle Ergebnisse der Dienstleistungsforschung präsentiert, sondern auch Good und Best Practices im Bereich des dienstleistungsnahen Innovationsmanagements. Davon erhofft sich die Arbeitsgruppe eine wirkungsvolle Unterstützung der Unternehmen, um den Export wissensintensiver Dienstleistungen zu steigern. Die Vernetzung bestehender Daten kann zudem die Datenlage zum Thema Dienstleistungen verbessern.

Die Arbeitsgruppe »Dienstleistungsportal« wird bis zum Spätsommer das Konzept vorlegen. Parallel prüft die Arbeitsgruppe mögliche Geschäftsmodelle, wie auch die Integration in bereits bestehende Portale.

### Ihr Ansprechpartner zur Arbeitsgruppe – Dienstleistungsportal

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

#### Kontakt

Thomas Burger  
Telefon +49 711 970-2185, Fax -2192  
thomas.burger@iao.fraunhofer.de

# 8

## LITERATURHINWEIS: **NEUER »WERKZEUGKASTEN FÜR DEN MITTELSTAND«**

Die Publikation »Dienstleistungen systematisch entwickeln – Ein Methoden-Leitfaden für den Mittelstand« ist ein Ergebnis des vom Institut für Technik der Betriebsführung (itb) in Karlsruhe – Forschungsstelle für Technik, Organisation und Qualifizierung im Deutschen Handwerksinstitut e.V. – durchgeführten und vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Projekts »Service Engineering – Innovationstreiber in KMU«. Ausgehend von konkreten und mittelstandstypischen Problemstellungen aus der betrieblichen Praxis präsentiert der zusätzlich mit einer CD-ROM ausgestattete kompakte Ratgeber verschiedene Lösungswege für die systematische Dienstleistungsgestaltung.

Die Methoden und Instrumente werden als theoretischer »Werkzeugkasten« in Funktion und Wirkungsweise detailliert vorgestellt. Darüber hinaus werden erfolgreiche praktische Lösungsansätze gezeigt. Ein weiteres Kapitel mit zusätzlichen Instrumenten konzentriert sich auf die Erfolgskontrolle.

Der große Vorteil dieses Leitfadens besteht darin, dass hier Methoden und Instrumente präsentiert werden, die jeder Mittelständler ohne umfangreiche externe Hilfe selbst ganz einfach umsetzen kann. Unmittelbaren praktischen Nutzen hat deshalb auch die beigelegte CD-ROM mit sämtlichen in der Broschüre vorgestellten Instrumenten.

Die Broschüre (ISBN 978-3-926509-29-1) ist zum Preis von 19,80 € im itb, Karl-Friedrich-Straße 17, 76133 Karlsruhe, zu bestellen. Solange der Vorrat reicht, kann der Methoden-Leitfaden gegen Einsendung eines adressierten und mit 1,45 € frankierten C-4-Briefumschlags kostenlos beim dto bezogen werden. Eine pdf-Datei der Projektveröffentlichung steht auf der Homepage des itb ([www.itb.de](http://www.itb.de)) bzw. auf der Homepage des Projekts ([www.service-engineering-kmu.de](http://www.service-engineering-kmu.de)) als Download zur Verfügung.

### Kontakt

Institut für  
Technik der Betriebsführung ITB  
Karl-Friedrich-Straße 17  
76133 Karlsruhe

Kristina Kuiper  
Telefon +49 721 93103-22, Fax -50  
[kuiper@itb.de](mailto:kuiper@itb.de)