



Newsletter Service Engineering & Management

Ausgabe Nr. 12, Juni 2008

Aktuelles

Nach einer längeren Pause erscheint die Ausgabe Nummer 12 des Newsletter »Service Engineering & Management«.

Themen sind eine Breitenerhebung zum Dienstleistungsexport deutscher Unternehmen, welche der Frage nachgeht, wie Unternehmen ihre Dienstleistungen erfolgreich ins Ausland exportieren können. Diese Studie ist Teil des Projekts »Services Made in Germany«, dessen Abschlussveranstaltung am 31. Juli 2008 in Stuttgart stattfindet. Unter anderem werden die Firmen Zwick GmbH & Co. KG, Oyster Systems GmbH, Drees & Sommer GmbH sowie Captaris Document Technologies GmbH Praxisbeispiele zur Internationalisierung von Dienstleistungen vorstellen.

Außerdem findet die diesjährige RESER Konferenz »New horizons for the role and production of services« am 25. und 26. September 2008 in Stuttgart statt. Hier treffen sich Forscher und Akteure aus Wirtschaft und Politik, um sich zum Thema Dienstleistung auszutauschen. Dort werden zukunftsweisende Impulse für Forschung und Entwicklung im Dienstleistungsbereich gesetzt.

Ein weiteres Thema des Newsletters ist die »Publicly Available Specification (PAS) 1076 des DIN e.V.«, ein Dienstleistungsstandard für Internationalisierungsstrategien. Dies ist eine Zusammenstellung wichtiger Erfolgsfaktoren für den Aufbau, Erweiterung und Verbesserung des internationalen Dienstleistungsgeschäfts und wurde vom Deutschen Institut für Normung e.V. betreut und veröffentlicht.

Ergebnisse einer Breitenerhebung Entwicklung und Management internationaler Dienstleistungen Studie zum Dienstleistungsexport deutscher Unternehmen.

Publicly Available Specification (PAS) 1076 »Aufbau, Erweiterung und Verbesserung des internationalen Dienstleistungsgeschäfts«

XVIII Internationale RESER Konferenz »New horizons for the role and production of services«

Hinweis

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

Herausgeber und Kontakt

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartner
Mike Freitag
Telefon +49 711 970-5105
Fax +49 711 970-2192
mike.freitag@iao.fraunhofer.de

Inhalt Seite

Aktuelles	1
Ergebnisse einer Studie. «Internationalisierung von Dienstleistungen« Studie zum Dienstleistungsexport deutscher Unternehmen	2
Abschlussveranstaltung »Services Made in Germany«	3
Dienstleistungsstandards für Internationalisierungsstrategien	4
XVIII Internationale RESER Konferenz »New horizons for the role and production of services«	5
Termine	6

Ergebnisse einer Studie

«Internationalisierung von Dienstleistungen»

Studie zum Dienstleistungsexport deutscher Unternehmen

Mit dieser Studie wurde der Frage nachgegangen, auf welche Art und Weise deutsche Unternehmen ihre Dienstleistungen erfolgreich exportieren können. Dabei wurden zunächst die zu Grunde liegenden Unternehmensleitbilder und die daraus abgeleiteten Strategien untersucht. Um diese umzusetzen wurden anschließend die gewählten Geschäftssysteme näher betrachtet und die Art und Weise der Anpassung und Weiterentwicklung der zu exportierenden Dienstleistungen näher untersucht. In dieser Untersuchung stand weniger die Bestätigung von Theorien oder Modellen im Vordergrund, sondern vielmehr eine fundierte Bestandsaufnahme der betrieblichen Praxis.

Insgesamt haben 120 Unternehmen an der Breitenerhebung teilgenommen. Die Breitenerhebung ist ein Teil des Projektes »Services Made in Germany«, welches darauf abzielt, wissenschaftlich-methodische Grundlagen für eine erfolgreiche Internationalisierung von Dienstleistungen deutscher Unternehmen zu schaffen.

Unter folgendem Link kann die Publikation der Studie zum Preis von 30 € bezogen werden:

<http://www.iao.fraunhofer.de/d/shop/publikation.hbs?pubid=392>

Kontakt

Mike Freitag
Telefon +49 711 970-5105
Fax +49 711 970-2192
mike.freitag@iao.fraunhofer.de

Informationen

www.iao.fraunhofer.de

Abschlussveranstaltung »Services Made in Germany«

Deutschland ist Exportweltmeister –
was für Produkte gelten mag,
stimmt für Dienstleistungen nicht
einmal annähernd.

Im Gegenteil: bei der Entwicklung und Industrialisierung von Dienstleistungen hinken die meisten deutschen Unternehmen weit hinter der internationalen Spitze her. Gar nicht zu reden vom Export. Dabei liegen in der erfolgreichen Entwicklung, Produktion und internationalen Vermarktung von Dienstleistungen immense Potenziale. Die globalisierte Wirtschaft bietet vor allem denen eine Chance, die weltweit innovative und hochwertige Dienstleistungen anbieten – produktbegleitend oder alleinstehend. Immer mehr Unternehmen setzen sich mit der Internationalisierung und dem Export von Dienstleistungen auseinander, um damit verbundene Wachstumschancen zu nutzen. Diese Thematik wird in dem Forschungsprojekt »Services Made in Germany« aufgegriffen. Zielsetzung des Forschungsvorhabens ist es, wissenschaftlich-methodische Grundlagen für die Internationalisierung der deutschen Dienstleistungswirtschaft zu erarbeiten.

Als Vorbild dienen Produkte: Genau wie ein hochwertiges Produkt muss auch eine hochwertige Dienstleistung permanent an Kundenanforderungen, Marktgegebenheiten, Wirtschaftlichkeitsbedingungen und technologische Entwicklungen angepasst werden. Hierfür entwickeln die Projektpartner ganzheitliche Konzepte und Instrumentarien, so dass Dienstleistungen im internationalen Umfeld erfolgreich sind.

Abschlussveranstaltung

Services Made in Germany
»Entwicklung und Management
internationaler Dienstleistungen«
31. Juli 2008, Stuttgart

Kontakt

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

Informationen

www.iao.fraunhofer.de

Dienstleistungsstandards für Internationalisierungsstrategien

»Publicly Available Specification (PAS) 1076 des DIN e.V.« Referenz für internationales Dienstleistungsgeschäft

Unter der Leitung des Fraunhofer IAO hat der vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderte Arbeitskreis »Aufbau und Optimierung des internationalen Dienstleistungsgeschäfts« eine PAS (Publicly Available Specification) erarbeitet, die Unternehmen als Referenz beim Aufbau und der Erweiterung sowie der Optimierung ihres internationalen Dienstleistungsgeschäfts dienen soll.

Die PAS 1076 »Aufbau, Erweiterung und Verbesserung des internationalen Dienstleistungsgeschäfts« richtet sich sowohl an Unternehmen, die bereits ein internationales Geschäft mit Dienstleistungen betreiben und ihre Marktbearbeitung verbessern wollen als auch an solche, denen die Internationalisierung ihrer Dienstleistungen noch bevor steht.

Neben einer Darstellung der zentralen Herausforderungen der Internationalisierung von Dienstleistungen finden sich in der Spezifikation auch ausführliche Beschreibungen der Phasen des Aufbaus, der Erweiterung und der Verbesserung des internationalen Dienstleistungsgeschäfts. Um den Anwender der PAS vor möglichen Fehlern zu bewahren, schließt die Spezifikation mit einer Übersicht zu praktischen Tipps und Handlungsempfehlungen.

Der Arbeitskreis »Aufbau und Optimierung des internationalen Dienstleistungsgeschäfts« ist Teil des Verbundprojekts »Standard:IS – Dienstleistungsstandards in erfolgreichen Internationalisierungsstrategien« (weitere Informationen verfügbar unter www.standard-is.de). Zu seinen aktiven Mitgliedern gehören neben dem Fraunhofer IAO unter anderem Vertreter der Unternehmen DIW Deutsche Industriewartung AG, Voith Industrial Services Mechanical Engineering GmbH & Co. KG, TRUMPF Werkzeugmaschinen GmbH & Co. KG, Dr. Hein GmbH, Drees & Sommer AG, sowie der Ruhr-Universität Bochum und dem DIN Deutsches Institut für Normung e.V.

Die PAS 1076 »Aufbau, Erweiterung und Verbesserung des internationalen Dienstleistungsgeschäfts« kann über den Beuth Verlag, www.beuth.de, zu einem Preis von 70,80 € bezogen werden.

Kontakt

Fraunhofer IAO
Inka C. Mörschel, Florian Kicherer

Telefon +49 711 970-5109 oder -5129
Fax +49 711 970-2192

inka.moerschel@iao.fraunhofer.de
florian.kicherer@iao.fraunhofer.de

XVIII. Internationale RESER Konferenz »New horizons for the role and production of services«

RESER ist die führende europäische und international exzellent etablierte Vereinigung der Dienstleistungsforschung.

Zu den herausragenden Leistungen des RESER-Netzwerkes gehören die einmal jährlich stattfindenden internationalen Konferenzen, bei denen stets – wie die bisherigen Veranstaltungen zeigten – aus den aktuellen Arbeiten der RESER-Mitglieder und der Tagungsteilnehmer wesentliche und zukunftsweisende Impulse für Forschung und Entwicklung im Dienstleistungsbereich gesetzt werden. Das RESER-Netzwerk verfolgt seit seiner Gründung im Jahr 1988 einen stark interdisziplinären Ansatz. Thematisch hat sich RESER in den letzten Jahren von einer eher akademisch orientierten hin zu einer stärker anwendungsbezogenen und an den Anforderungen der europäischen Wirtschaft orientierten Organisation der Dienstleistungsforschung entwickelt.

Die XVIII. RESER Konferenz ist auf zwei Tage angelegt die durch einen Wechsel von Plenarsitzungen und intensiver inhaltlichen Arbeit in parallelen Workshops strukturiert sind. Die Plenarsitzungen zeichnen sich dadurch aus, dass sie eine strategische Mischung hochkarätiger Vorträge von Vertretern aus folgenden drei Bereichen bilden:

Dienstleistungsforschung,
Förderpolitik für Dienstleistungsforschung
und Dienstleistungspraxis,
Dienstleistungswirtschaft.

Das Fraunhofer IAO richtet die XVIII. internationale RESER Konferenz am 25. und 26. September 2008 in Stuttgart aus und wird dabei großzügig vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und dem Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg unterstützt. Der Wirtschaftsminister von Baden-Württemberg, Ernst Pfister, wird in der Rolle als Hausherr am ersten Tag der Konferenz (25. September 2008) die Begrüßung übernehmen und die »Dienstleistungsinitiative Baden-Württemberg« vorstellen. Darüber hinaus wird am 26. September zwischen 16.00 und 17.30 Uhr das Bundesministerium für Bildung und Forschung in seiner Rolle als Gastgeber und Vertreter des Forschungsstandortes Deutschland auf Bundesebene in einem 30-minütigen Impulsvortrag die eigenen Aktivitäten zur Forschungsförderung insbesondere im Themenbereich Dienstleistungswirtschaft aber auch in angrenzenden Feldern vorstellen.

Kontakt

Florian Kicherer
Telefon +49 711 970-5129
Fax +49 711 970-2192
florian.kicherer@iao.fraunhofer.de

Informationen

www.reser2008.de
www.iao.fraunhofer.de

Newsletter

»Service Engineering & Management«
Aktuelles zur Entwicklung und
dem Management von Dienstleistungen

Ausgabe Nr. 12, Juni 2008

Termine

14. bis 18. Juli 2008

Intensivlehrgang
Service Manager Industrie (TAE)
Ort: Ostfildern-Nellingen

Kontakt:
Ursula Prezewowsky
Telefon +49 711 34008-23
Fax: +49 711 34008-27, -43
anmeldung@tae.de

31. Juli 2008

Services Made in Germany
Ort: Stuttgart

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

25. und 26. September 2008

XVIII. Internationale RESER Konferenz
Ort: Stuttgart

Kontakt:
Florian Kicherer
Telefon +49 711 970-5129
Fax + 49 711 970-2192
florian.kicherer@iao.fraunhofer.de