



Newsletter Service Engineering & Management

Ausgabe Nr. 13, November 2008

Inhalt

In diesem Newsletter soll eine neue Vorgehensweise zur Ermittlung von Anforderungen an internationale Dienstleister und ein dazugehöriger Kriterienkatalog vorgestellt werden. Sie ist das Ergebnis eines Arbeitskreises unter Mitwirkung von Unternehmen und Wissenschaftlern, die als PAS 1083 veröffentlicht wurde.

Darüber hinaus fasst ein Rückblick auf die Dienstleistungskonferenz RESER 2008 in Stuttgart die Highlights der Veranstaltung zusammen. Die Konferenz mit dem zentralen Thema »Entwicklung und Management von Dienstleistungen« war ein großer Erfolg und mit über 200 Teilnehmern sehr gut besucht.

Zum Abschluss finden Sie einen aktuellen Veranstaltungstipp zur Tagung »Dienstleistungstrends und Dienstleistungsentwicklung«. Diese Veranstaltung ist eine Fachtagung zu Dienstleistungstrends und Dienstleistungsentwicklung am 4. Februar 2009 in Ostfildern bei Stuttgart. Mittelpunkt dieser Tagung ist die Gestaltung internationaler Dienstleistungen. Die Tagung soll als Informations- sowie Kommunikationsplattform zwischen Wirtschaft und Wissenschaft dienen.

Zum Thema internationale Dienstleistungen finden Sie eine aktuelle Umfrage unter: www.dienstleistungsbefragung.iao.fraunhofer.de

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
Standard für die Durchführung einer Anforderungsanalyse für internationale Dienstleister: PAS 1083	2
Rückblick auf die 18. internationale RESER Konferenz in Stuttgart »New horizons for the role and production of services«	3
Fachtagung »Dienstleistungstrends und Dienstleistungsentwicklung« Dienstleistungen systematisch entwickeln und internationalisieren	4
Termine	6

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.

Standard für die Durchführung einer Anforderungsanalyse für internationale Dienstleister PAS 1083

Ansprechpartner zur PAS und zum Thema Standardisierung von Dienstleistungen

Inka C. Mörschel
Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
Telefon +49 711 970-5109
Fax +49 711 970-2299
inka.moerschel@iao.fraunhofer.de

Thomas Burger
IAT Universität Stuttgart
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
Telefon +49 711 970-2185
Fax +49 711 970-2299
thomas.burger@iao.fraunhofer.de

www.ins.din.de

Im Juli 2007 hat sich der Arbeitskreis »Standardisierte Anforderungen an internationale Dienstleister« formiert, den das Fraunhofer IAO in Kooperation mit dem IAT der Universität Stuttgart initiiert und begleitet hat.

Der Arbeitskreis fand im Rahmen der Initiative »Innovation mit Normen und Standards« des Deutschen Instituts für Normung e.V. statt, die vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert wird.


In dem Arbeitskreis hatten sich acht Unternehmen mit dem Ziel zusammen gefunden, eine Checkliste mit standardisierten Anforderungen an internationale Dienstleister aus Unternehmens- und Kundensicht zu erarbeiten sowie Methoden und Werkzeuge zur Erhebung dieser zu empfehlen. Ein wichtiger Aspekt hierfür war der Erfahrungsaustausch zwischen den Unternehmensvertretern.

Neben dem Erfahrungsaustausch der Teilnehmer und der Dokumentation der Ergebnisse in Form einer Publicly Available Specification (PAS) verfolgte der Arbeitskreis die folgenden Ziele:

- Transparenz über Anforderungen, die aus Kundensicht an internationale Dienstleister gestellt werden,
- Vergleichbarkeit von Dienstleistern durch einheitliche Anforderungskriterien an internationale Dienstleister,
- Beitrag zur Sicherstellung von Dienstleistungsqualität,
- praktische Umsetzbarkeit einer Anforderungsliste (sowohl für Dienstleister als auch für den Kunden),
- einfache Anwendbarkeit unabhängig von der Unternehmensgröße.

Das Ergebnis des Arbeitskreises wurde als PAS 1083 »Vorgehensweise zur Ermittlung von Anforderungen an internationale Dienstleister und Kriterienkatalog« als Standard beim Beuth Verlag im Juni 2008 veröffentlicht.

Juni 2008

<p>Vorgehensweise zur Ermittlung von Anforderungen an internationale Dienstleister und Kriterienkatalog</p> <div style="text-align: center;">  <p>PAS 1083</p> </div>
<p>Approach for assessment of requirements for international service providers and criteria catalogue</p> <p>Démarches à prendre pour le développement d'exigences adressé aux prestataires de services internationaux ainsi qu'un cahiers de critères</p> <p>Vorwort</p> <p>Diese öffentlich verfügbare Spezifikation (PAS Publicly Available Specification) enthält die Beschreibung einer Vorgehensweise zur Ermittlung von Anforderungen an internationale Dienstleister sowie einen Kriterienkatalog als Grundlage der Anforderungsanalyse.</p> <p>Der Inhalt dieser PAS wurde in Zusammenarbeit mit dem Arbeitskreis „Standardisierte Anforderungen an internationale Dienstleister“ erarbeitet, der im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) geförderten Projekts „Innovation mit Normen und Standards“ stattfand.</p> <p>Mitglieder des Arbeitskreises waren Vertreter folgender Unternehmen bzw. Institutionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Embedis International Managementservices Daniela Kandrova — Piepenbrock Dienstleistungen GmbH & Co. KG Horst Keen, Dr. Dipl.-Chem. Jürgen Schmiegel — Sokolgo Montage GmbH Steffen Kühn, Peter Schwarz, Matthias Liebich — Voith Industrial Services Mechanical Engineering GmbH & Co. KG Bereich Maschinenbau Chemnitz Dipl.-Ing. (BA) Stephan Pilgrim <p>Die Veröffentlichung der PAS betreute der Geschäftsbereich Innovation und Standardisierung im DIN Deutsches Institut für Normung e.V.. Für den Inhalt dieses Dokumentes sind allein die Verfasser verantwortlich.</p> <p style="text-align: right;">Fortsetzung Seite 2 bis 19</p>
<p style="font-size: x-small;">© Beuth Verlag GmbH, 2008 Herbertstraße 17, 10623 Berlin, 10712 Berlin</p> <p style="font-size: x-small; text-align: right;">Ref. Nr. PAS 1083:2008-04 Preisgruppe 02</p>



Newsletter

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

Ausgabe Nr. 13, November 2008

»New horizons for the role and production of services« – Rückblick auf die 18. internationale RESER Konferenz am 25. und 26. September 08 in Stuttgart

Als zentrale Anlaufstelle zum Thema »Entwicklung und Management von Dienstleistungen« war das Fraunhofer IAO am 25. und 26. September 2008 erstmals Gastgeber der »RESER 2008«. Das Motto der diesjährigen Konferenz lautete »New horizons for the role and production of services«.

Prof. Dieter Spath, Institutsleiter des Fraunhofer IAO, hob in seinem Eröffnungsvortrag zum Thema » Dienstleistungsexzellenz« die Rolle produktbegleitender Services hervor. Prominente Redner aus der Politik waren Wirtschaftsminister Ernst Pfister, der als Mitveranstalter der Konferenz Aspekte der Dienstleistungsoffensive Baden-Württemberg vorstellte, sowie Kornelia Haugg, Abteilungsleiterin im Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF).

Prof. Lutz Heuser, Head of SAP Research bei der SAP AG sowie Alex Lee, Senior Advisor am Industrial Technology Research Institute (ITRI), Taiwan, konnten als Gastredner mit jeweils sehr inspirierenden Keynotes begeistern. Prof. Bo Edvardsson von der Karlstad University, Schweden, konnte sich nicht nur über ein gespannt zuhörendes Publikum freuen, sondern wurde auch noch mit dem RESER Lifetime Achievement Award ausgezeichnet.

Raum für den Wissensaustausch boten Workshops zu verschiedenen Schwerpunkten des Dienstleistungsbereichs, von informationstechnischen Aspekten über Fragen des Wissensmanagements bis hin zu Studien und Praxisberichten. In den Pausen konnten sich die Konferenzteilnehmer im Rahmen einer Ausstellung von Unternehmen aus dem Bereich innovative Dienstleistungen informieren, die vom Land Baden-Württemberg ausgezeichnet wurden.

Zum Abschluss der Konferenz gewährte Dr. Hans-Peter Grothaus von der CLAAS Gruppe einen sehr spannenden Einblick in praktische und positive Erfahrungen mit Service Engineering.

Walter Brosi vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und Ronald Mackay von der Europäischen Kommission wagten jeweils einen Ausblick auf kommende Förderprogramme, um die Forschung im Bereich Dienstleistung weiterhin zu unterstützen.

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen

Alexander Schletz
Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
Telefon +49 711 970-2052
Fax +49 711 970-2299
alexander.schletz@iao.fraunhofer.de

Florian Kicherer
Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
Telefon +49 711 970-5129
Fax +49 711 970-2299
florian.kicherer@iao.fraunhofer.de

www.reser2008.net

Fachtagung zum Thema »Dienstleistungstrends und Dienstleistungsentwicklungen«

Am 4. Februar 2009 findet in Ostfildern bei Stuttgart die Fachtagung zum Thema »Dienstleistungstrends und Dienstleistungsentwicklung« statt.

angestoßen und bestehende Erfahrungen überprüft und für Verbesserungen genutzt werden.

Thema wird unter anderem sein, dass deutsche Unternehmen zwar schon lange erfolgreich beim Export von Sachgütern sind. Viele dieser Produkte erfordern aber auch begleitende Dienstleistungen, die ein bedeutsames Potenzial zum Wachstum darstellen. Die erfolgreiche Vermarktung von Dienstleistungen auf internationalen Märkten wirft allerdings große Herausforderungen auf.

Konzepte, Methoden und Vorgehensweisen in diesem Bereich müssen nicht von jedem Unternehmen neu entwickelt und eingeführt werden. Viele theoretische und praktische Erkenntnisse liegen bereits vor, sie können aufgegriffen, geprüft, angepasst und für eigene Zwecke genutzt werden.

Anmeldung

<http://www.tae-weiterbildung.de>

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen

Rainer Uhrmann- Nowak
Technische Akademie Esslingen
An der Akademie 5
73760 Ostfildern- Nellingen
Telefon +49 711 34008- 71
Fax +49 711 34008- 43
rainer.uhrmann@tae.de

www.tae.de

Die Veranstaltung bietet Entscheidungsträgern und Interessierten aus Wirtschaft und Wissenschaft, die mit der Entwicklung und Gestaltung internationaler Dienstleistungen betraut sind, eine interessante Informations-, Kontakt- und Kommunikationsplattform. Eigene Dienstleistungsaktivitäten können so

Die Vorträge der Fachtagung
»Dienstleistungstrends und
Dienstleistungsentwicklungen«

1

**Trends in der Dienstleistungs-
Landschaft: ein Blick in die Zukunft**

*Walter Ganz M. A., Institutsdirektor
am Fraunhofer IAO, Stuttgart*

2

**Dienstleistungen systematisch
entwickeln und internationalisieren**

Mike Freitag Fraunhofer IAO, Stuttgart

3

**Dienstleistungen
internationalisieren – Erfahrungen
eines Maschinenbauunternehmens**

*Manfred Modersitzki, Jochen
Niederberger, Zwick GmbH & Co. KG,
Ulm*

4

**Vom Produzenten zum
produzierenden Dienstleister**

*Oliver Friz, VOLLMER WERKE
Maschinenfabrik GmbH,
Dornhan*

5

**Ideenfindung und Ideenbewertung
bei der Entwicklung neuer
Dienstleistungen**

*Rainer Schuler, Bertrandt Technikum
GmbH, Ehningen*

6

**Internationalisierung von
IT-Dienstleistungen**

*Haigo Hofmann, Captaris Document
Technologies GmbH, Konstanz*