



Newsletter Service Engineering

Oktober 2003

Herausgeber und Kontakt

Fraunhofer IAO

Marktstrategie Team Service Engineering
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartner: Dipl.-Kfm. Peter Schreiner
Telefon: +49(0)7 11/9 70-51 21
Fax: +49(0)7 11/9 70-24 01
E-Mail: service@iao.fhg.de
Internet: www.service.iao.fhg.de

Hinweis

Der drei Mal jährlich erscheinende Newsletter Service Engineering kann im Internet unter <http://www.service.iao.fhg.de/newsletter> kostenlos abonniert werden. Über diese Seite können auch alle bereits veröffentlichten Ausgaben abgerufen werden.

Inhalt

Fokusthema:

Entwicklung von und mit geeigneten Informations- und Kommunikationssystemen

Referenzprojekt:

Deutscher Sparkassen Verlag GmbH –
Leistungstransparenz durch Strukturierung des
Produktportfolios im internen PC-Support

Neues Forschungsprojekt:

ServCase – Computer Aided Engineering für
IT-basierte Dienstleistungen

Serie:

Dienstleistungsentwickler des 21. Jahrhunderts:
Günter Läger (Vodafone Information Systems)

Veranstaltungsbericht:

Service Engineering 2003 – Neue
Dienstleistungen erfolgreich entwickeln
Vom Kunden zur Dienstleistung –
Wettbewerbsvorteile systematisch aufbauen

Veranstaltungstipps:

CASET-Fachtagung »Herausforderung durch
Innovation – Mit Dienstleistungen zum Erfolg«,
29. Oktober 2003, Saarbrücken
Workshops »Fit« für profitable Dienstleistungen
im Oktober und November

Literaturtipps

Termine

Fokusthema

Entwicklung von und mit geeigneten Informations- und Kommunikationssystemen

Die zunehmende Durchdringung der Arbeit durch moderne Informations- und Kommunikationssysteme ist sowohl in der Wirtschaft als auch in der Forschung Gegenstand intensiver Untersuchungen. Für Dienstleistungsanbieter ergibt sich daraus zum einen der Trend einer »Industrialisierung« und zum anderen die Möglichkeit, neue Dienstleistungen mit Hilfe konsequenter Anwendung von Informations- und Kommunikationstechnologien zu gestalten. Es bestehen umfassende Wechselwirkungen hinsichtlich Entwicklung bzw. Management von Software und Dienstleistungen. Drei spezifische Fragestellungen werden in diesem Newsletter genauer beleuchtet:

1. Wie kann die Dienstleistungsentwicklung durch Software geeignet unterstützt werden?
2. Wie kann die Entwicklung integrierter Software- und Serviceangebote harmonisiert werden?
3. Was ist zu tun, damit die entwickelten Dienstleistungen profitabel bleiben bzw. profitabel werden?

Antworten auf die erste Frage werden seit September 2000 im Rahmen des Projekts »Computer Aided Service Engineering Tool (CASET)« erarbeitet [1]. In fast dreijähriger Kooperation verschiedener Forschungsinstitute mit

Softwarehäusern und Finanzdienstleistern wurde eine Werkzeugplattform entwickelt, die für die systematische Dienstleistungsentwicklung umfassende Unterstützung bietet. Der Entwickler erhält Hilfestellung, indem er das in die Software eingeflossene Service Engineering-Know-how abrufen und die Funktionalitäten nutzt, die er für die unterschiedlichen Phasen der Dienstleistungsentwicklung benötigt. Neben der zentralen Verwaltung aller entwicklungsbezogenen Informationen hat sich gezeigt, dass vor allem das in Form von Vorgehensmodellen [2] und Leitfäden hinterlegte Wissen die Arbeitsergebnisse verbessert. Im Rahmen der CASET-Abschlussstagung am 29. Oktober 2003 (siehe Veranstaltungstipps in diesem Newsletter) besteht Gelegenheit, sich umfassend über die Entwicklungssoftware und die weiteren Projektergebnisse zu informieren.

Bezug nehmend auf die Fragestellung nach der abgestimmten Entwicklung von kombinierten Software- und Serviceangeboten ist festzustellen, dass trotz der Bedeutung der Informations- und Kommunikationstechnologie für die Dienstleistungswirtschaft, noch immer geeignete Konzepte für die Praxis fehlen. Dabei unterstreichen der wachsende Kosten- und Zeitdruck sowie die steigenden Qualitätsanforderungen die Notwendigkeit, bei der Entwicklung von Hardware bzw. Software und Services integriert vorzugehen. Sowohl bei Software als auch bei Services handelt es sich um komplexe Systeme, deren

Entwicklung bereits vielfach systematisch erfolgt. Zu den am weitesten verbreiteten Vorgehensmodellen im Software Engineering zählen beispielsweise Phasenmodelle, iterative Modelle, Prototyping, regenerative Modelle und Komponentenmodelle [3]. Das »idealtypische Vorgehensmodell für die systematische Dienstleistungsentwicklung« nach Bullinger/Schreiner [4] kann für den Bereich der Dienstleistungsentwicklung als geeigneter modus procedendi herangezogen werden. In dem neuen Forschungsprojekt »ServCase«, das in dieser Ausgabe des Newsletters vorgestellt wird, soll ein ganzheitlicher Ansatz für das Software- und Service Engineering entwickelt werden.

Die Frage nach der Profitabilität von bestehenden und neu entwickelten Dienstleistungen ist Gegenstand mehrerer Workshops, die unter dem Motto »Fit für profitable Dienstleistungen« im Oktober und November 2003 durchgeführt werden (siehe Veranstaltungstipps in diesem Newsletter). Natürlich stellt auch unter diesem Gesichtspunkt die Unterstützung der Dienstleistungserbringung und -analyse durch Software einen wichtigen Faktor dar. Über die sinnvolle Anwendung von Informations- und Kommunikationssystemen hinaus ist jedoch die Frage besonders erfolgskritisch, ob das Unternehmen in der Lage ist, Dienstleistungen entlang des Lebenszyklus Entwicklung – Vermarktung – Erbringung (»EVE«) zu beherrschen.

[1] siehe Newsletter Service Engineering April 2002 sowie Herrmann, K.; Klein, R.; The, T.-S.: Computer Aided Service Engineering Tool – Ein Rahmenkonzept für das IT-gestützte Service Engineering. In: Service Engineering. Hrsg.: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W., Berlin [u. a.] 2003.

[2] Scheer, A.-W.; Klein, R.; Schneider, K.: Service Engineering – Vorgehensmodelle und Softwareunterstützung. In: Industrie Management, Heft 4, 19. Jg., 2003.

[3] Balzert, H.: Lehrbuch der Software-Technik: Software-Management, Software-Qualitätssicherung, Unternehmensmodellierung. Heidelberg [u. a.] 1998.

[4] Bullinger, H.-J.; Schreiner, P.: Service Engineering: Ein Rahmenkonzept für die systematische Entwicklung von Dienstleistungen. In: Service Engineering. Hrsg.: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W., Berlin [u. a.] 2003.

Referenzprojekt:

**Deutscher Sparkassen Verlag GmbH:
Leistungstransparenz durch
Strukturierung des Produkt-
portfolios im internen PC-Support**

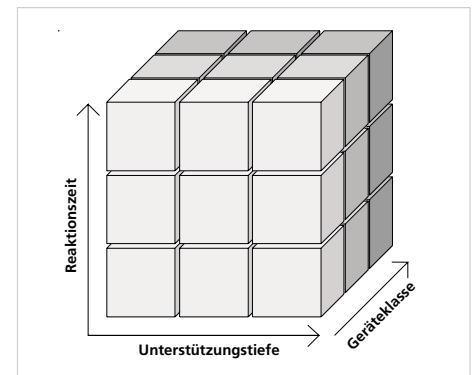
Die Deutscher Sparkassen Verlag GmbH (DSV) bietet ihren Kunden, die vorwiegend zur Sparkassen-Finanzgruppe zählen, Unterstützung und Beratung bei der Vorausplanung und Entwicklung neuer Lösungen für den hart umkämpften Markt der Finanzdienstleistungen. Der DSV stellt für alle Geschäftsbereiche der Sparkassen-Institute ein umfassendes Produkt- und Dienstleistungsangebot bereit. Seit seiner Gründung hat sich der DSV von einem reinen Verlag, der die Sparkassen mit Vordrucken, Werbemitteln und Schrifttum versorgte, zu einem modernen Medien- und Systemhaus entwickelt. Besondere Kompetenz besitzt der DSV im sicherheitsrelevanten Bereich des kartengesteuerten Zahlungsverkehrs.

Der Zentralbereich Informationsverarbeitung (IV) des DSV bietet sowohl interne Dienstleistungen also auch Services für externe Kunden an. Auf Grund des hohen Anteils an individuellen Kundenanfragen werden einige IT-Dienstleistungen des IV-Bereichs fallweise ad hoc erbracht. Das Fehlen eines eindeutig definierten Leistungsangebots erschwert nicht nur die Vermarktung, sondern auch die Leistungstransparenz und -erbringung. Der IV-Bereich strebt daher an, die angebotenen IT-Dienstleistungen systematisch zu strukturieren, zu beschreiben und zu bepreisen.

Im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Forschungsprojekts »CASET – Computer Aided Service Engineering Tool« führte Fraunhofer IAO ein Projekt mit dem IV-Bereich des DSV durch, in dessen Verlauf diese Fragestellungen am Beispiel des internen Problem-Managements im Desktop-Support-Bereich angegangen wurde. Die Strukturierung der

PC-Support-Leistungen erfolgte dabei in enger Zusammenarbeit mit dem Support Center als betroffener Organisationseinheit des IV-Bereichs und gliederte sich in drei Stufen:

In der ersten Stufe wurde der allgemein gehaltene Dienstleistungsentwicklungsprozess des CASET-Projekts auf den bestehenden Angebotserstellungsprozess des IV-Bereichs und die Anforderungen des konkreten Projekts zugeschnitten. In Stufe 2 wurde das bestehende Full-Service-Modell, das auf einer pauschalen Leistungsverrechnung beruhte, durch abgestufte Service Levels ersetzt. Das dazu notwendige Vorgehen lehnte sich an dem angepassten CASET-Vorgehensmodell an. Abhängig von der Reaktionszeit des Supports, dem Umfang der Leistung und der betroffenen Geräteklasse wurden insgesamt 27 Service-Module definiert. Im Hinblick auf eine praktikable und transparente Handhabung des PC-Supports wurden aus den 27 Möglichkeiten acht Service-Module ausgewählt und angeboten.



Systematisierung der DSV-Service-Module anhand der Kriterien Reaktionszeit, Unterstützungstiefe und Geräteklasse

In der dritten Stufe wurde auf Basis der Erfahrungen mit dem angepassten Prozess ein Dienstleistungsentwicklungsprozess für den IV-Bereich abstrahiert und dokumentiert, der als Grundlage für die Entwicklung weiterer Dienstleistungen dienen kann.

Am Ende des Projekts steht ein strukturiertes PC-Support-Angebot, das die folgenden Vorteile bietet:

- Das transparente Leistungsangebot erlaubt eine gezielte Außerdarstellung der angebotenen Support-Dienstleistungen und steigert die Kostentransparenz.
- Insgesamt gesehen führt das bedarfsgerechtere abgestufte Leistungsangebot zu einer Preissenkung für die Kunden.
- Über ein geeignet gewähltes Preismodell wird die Akzeptanz von Standardkonfigurationen für PC-Arbeitsplätze gefördert. Dies führt zu Kostensenkungen in der Leistungserbringung.

Darüber hinaus steht dem IV-Bereich des DSV für die Zukunft ein angepasster und dokumentierter Dienstleistungsentwicklungsprozess zur Verfügung.

Leistungsangebot von Fraunhofer IAO

Wie das Referenzprojekt beim Deutschen Sparkassen Verlag zeigt, lassen sich insbesondere variantenreiche Dienstleistungen über Dienstleistungsmodulare strukturieren, bündeln und neu gestalten. Durch die Modularisierung – häufig in Form von Produktmodellen – lässt sich das Dienstleistungsangebot optimieren, indem neue Dienstleistungskomponenten und Kundensegmente identifiziert sowie Strategien abgeleitet werden. Daraus ergibt sich die Möglichkeit, den Kunden individuelle Dienstleistungen anzubieten, die in Form von standardisierten und optimierten Prozessen effizient erbracht werden können. Darüber hinaus werden gemeinsam mit den Verantwortlichen Möglichkeiten analysiert, wie die Vorteile einer systematischen Dienstleistungsentwicklung dauerhaft erschlossen werden können. Fraunhofer IAO bringt das in zahlreichen Forschungs- und Beratungsprojekten erworbene Know-how in den Bereichen Dienstleistungsmanagement und -entwicklung ein, um anschließend Umsetzungsmaßnahmen zu definieren und bei der Realisierung zu unterstützen.

Neues Forschungsprojekt:

ServCase – Computer Aided Engineering für IT-basierte Dienstleistungen

Fraunhofer IAO arbeitet gemeinsam mit dem Institut für Informatik (IfI) der Universität Leipzig und Unternehmenspartnern an Referenzmodellen für die integrierte Entwicklung von Software und Services. Die Forschungsaktivitäten erfolgen im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Projekts »ServCase – Computer Aided Engineering für IT-basierte Dienstleistungen«, das im Oktober 2003 startet und bis September 2006 läuft.

Das Ziel des Projekts besteht in der Entwicklung und Umsetzung eines Referenzmodells für das Co-Design von Software und Services. Mittels einer empirischen Bedarfserhebung werden Anforderungen an die integrierte Entwicklung IT-basierter Dienstleistungen erhoben. Es ist davon auszugehen, dass die Entwicklungsprozesse in der Praxis sehr unterschiedlich ablaufen. Deshalb werden innerhalb des Verbundvorhabens auf der Basis der Bedarfserhebung geeignete Szenarien für das Co-Design von Software und Services entwickelt. Diese Szenarien bilden wiederum den Ausgangspunkt für die Entwicklung neuer Vorgehensmodelle bzw. die Modifikation vorhandener Ansätze.

Für die Szenarien werden geeignete Produkt-, Ressourcen-, Prozess- und Interaktionsmodelle entwickelt. Diese werden nach einer Analyse- und Optimierungsphase in einem Referenzmodell zusammengefasst. Um einen hohen praktischen Nutzen zu erreichen, wird das Referenzmodell in Form einer toolgestützten Entwicklungsplattform umgesetzt.

Die Dokumentation der Machbarkeit und Anwendbarkeit erfolgt in Betriebsprojekten. Geplante Umsetzungsvorhaben sind u. a. die Entwicklung von E-Business-Dienstleistungen wie Katalogdienste, Procurementdienste und entsprechende automatisierte Konformitätsprüfungen, die Entwicklung variantenreicher Finanzdienstleistungen in der Versicherungswirtschaft sowie die Entwicklung von onlinefähigen Mediendienstleistungen und Entwicklung von E-Bürgerservices. Im Rahmen des Projekts werden die beiden Arbeitskreise »Entwicklung von IT-Dienstleistungen« und »Management von IT-Dienstleistungen« angeboten.

Serie:

**»Dienstleistungs-Entwickler des
21. Jahrhunderts«
Günter Läger (Vodafone
Information Systems)**



Dipl.-Ing. Günter Läger

Dipl.-Ing. Günter Läger ist als Senior Manager Service Planning für die Vodafone Information Systems tätig. In der Abteilung Customer Service beschäftigt er sich u. a. mit der Konzeption von Service-Verträgen sowie der Parametrisierung und Messung von Service Level Agreements.

Was verstehen Sie unter dem Begriff »Service Engineering«?

In Summe ist Service Engineering für mich ein Prozess, der bei der Ideensammlung mit den Fragen beginnt: Was braucht der Kunden und was braucht der Markt? Ferner wird im Rahmen des Service Engineering betrachtet, wie das Unternehmen hierzu aufgestellt ist und welche Maßnahmen gegebenenfalls zu ergreifen sind. Dabei gilt es einzuschätzen, inwiefern das Unternehmen unter Betrachtung technologischer, organisatorischer und strategischer Aspekte in der Lage ist, die Dienstleistung zu erbringen. Der Prozess des Service

Engineering mündet in einer Implementierungs- und Pilotierungsphase, um zu analysieren, ob die geplanten Dienstleistungsprozesse umsetzbar sind. Abgeschlossen wird ein erfolgreiches Service Engineering mit dem Rollout der Dienstleistung.

Sie unterscheiden »einfachen« und »echten« Service. Woran machen Sie die Differenzierung fest und welche Konsequenzen ergeben sich daraus?

Bei der Unterscheidung handelt es sich um ein Gedankenmodell, um einen komplexen Sachverhalt einfacher beschreiben zu können. Ein »einfacher« Service wird auf Abruf erteilt auf Grund eines ganz konkreten, aktuellen Bedarfs. Für den Konsumenten ist vor Inanspruchnahme eines »einfachen« Service nicht immer klar, was die Leistung kostet und wie oft er sie in Anspruch nehmen muss. Bei einem »echten« Service bekommt der Konsument eine definierte Leistung innerhalb eines vereinbarten Zeitraums in einer festgelegten Qualität zu einem fixen Preis. Den Konsumenten werden bei »echten« Services Planungs- und Kalkulationsrisiken durch den Dienstleister abgenommen.

Wie wichtig ist es, den Kunden bei der Definition der Dienstleistung(squalität) mit einzubeziehen und wie haben Sie dies umgesetzt?

Man sollte die Erwartungshaltung der Kunden so gut und so genau wie möglich kennen. Dann kann man zum einen die Dienstleistung auf die Erwartungen der Kunden ausrichten. Weit verbreitete Erwartungshaltungen innerhalb eines Geschäftsbereichs lassen sich mit Hilfe standardisierter oder teilstandardisierter Dienstleistungspakete abdecken. Zum anderen bietet sich bei Kenntnis der Erwar-

tungen die Möglichkeit, eine Argumentationskette zu entwickeln, welche Erwartungen erfüllt werden und welche nicht. Im Rahmen von Kundengesprächen ist zu ermitteln, ob über die Dienstleistungspakete hinaus zusätzliche Leistungen erforderlich sind und wie hoch die Zahlungsbereitschaft des Kunden für die Zusatzservices ist. Die detaillierte Definition der standardisierten und teilstandardisierten Dienstleistungspakete aus Kundensicht anhand von Parametern wie Verfügbarkeit, Durchsatz und Bearbeitungszeit erfolgt in unserem Haus mit ausgewählten Referenzkunden. Die Spezifikation der Zusatzservices erfolgt kundenindividuell.

Im Service Engineering stellt das angesprochene Spannungsfeld zwischen Standardisierung und kundenindividueller Leistung eine Herausforderung dar. Wie sieht Ihr Lösungsmodell aus?

Im Bereich Data Center besteht das Produktportfolio überwiegend aus Standarddienstleistungen, die über Qualitätsparameter, die so genannten »Service Level Parameter«, variierbar sind. Beispielsweise bieten wir für den Server-Betrieb drei Verfügbarkeitsstufen an: normale Verfügbarkeit eines Servers mit einer definierten Wiederherstellungszeit, hohe Verfügbarkeit durch einen Server, unterstützt durch einen Stand-by-Server und höchste Verfügbarkeit durch parallel betriebene Server.

Veranstungsbericht:

Service Engineering 2003 – Neue Dienstleistungen erfolgreich entwickeln



Engagierter
Erfahrungsaustausch
auf der diesjährigen
Service Engineering

Vom 9. bis 10. Juli richtete Fraunhofer IAO die Veranstaltung »Service Engineering 2003 – Neue Dienstleistungen erfolgreich entwickeln« (Internet: <http://www.service-engineering.org>) aus. Im Zentrum der Veranstaltung, die bereits zum sechsten Mal stattfand, standen Beiträge aus Praxis und Forschung zur professionellen Dienstleistungsentwicklung.

Professor Spath (Fraunhofer IAO) leitete die Veranstaltung mit seinem Beitrag »Service Engineering im Unternehmen umsetzen« ein. Ein breites Spektrum an Erfahrungen zur Dienstleistungsentwicklung präsentierten anschließend Referenten der Unternehmen ABB, Siemens, Vodafone Information Systems, SAP, Friedemann & Arndt, MAN Nutzfahrzeuge sowie Océ Printing Systems. Als internationaler Gast referierte Professor Bruhn von der Universität Basel zum Thema »Integrierte Kundenorientierung als Voraussetzung der erfolgreichen Dienstleistungsentwicklung«.

An die Vorträge schloss sich ein interaktiver Veranstaltungsteil an, der sich an dem Konzept »Open Space« orientierte. Dabei wurden von den Teilnehmern ausgewählte Themen intensiv in Gruppen diskutiert und erste Lösungen erarbeitet. Mit diesem Konzept wurde der allgemein großen Nachfrage nach einem Austausch zwischen den Teilnehmern Rechnung getragen. Die lebhaften Gespräche im Anschluss an Open Space sowie das positive Feedback der Teilnehmer bestätigten, dass diese Methode eine Bereicherung für die Veranstaltung war.

Am Vortag der Service Engineering 2003 fand ein Doktorandenseminar zu aktuellen Fragen der Dienstleistungsforschung statt. Überwiegend Teilnehmer aus der Forschung, aber auch Praktiker, ließen sich von den Wissenschaftlern die Ergebnisse aus ihren Promotionsarbeiten vorstellen. In den anschließenden Diskussionsrunden, die von Professor Fähnrich von Fraunhofer IAO moderiert wurden, fand ein intensiver Gedankenaustausch statt. Zum Ende des Doktorandenseminars bestand Einigkeit darüber, dass diese Plattform zum Austausch zwischen Nachwuchswissenschaftlern zu Themen der Dienstleistungsforschung weiterbestehen sollte.

Veranstaltungsbericht:

Vom Kunden zur Dienstleistung – Wettbewerbsvorteile systematisch aufbauen



Prof. Spath bei seinem Vortrag »Wissen, was der Kunde will – Dienstleistungen nachfrageorientiert entwickeln«

Am 22. September 2003 fand in Stuttgart die Tagung »Vom Kunden zur Dienstleistung – Wettbewerbsvorteile systematisch aufbauen« statt. Die Veranstaltung bildete den Abschluss des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Projekts CoRSE (Customer Related Service Engineering; Internet: <http://www.corse-projekt.de>), das von Fraunhofer IAO in Zusammenarbeit mit dem Lehrstuhl für Planung und Strategisches Management (LFP) sowie dem Institut für Wirtschaftsinformatik (IWi) im DFKI durchgeführt wurde.

Annähernd 100 Teilnehmer informierten sich über Strategien, Konzepte und Methoden der kundenorientierten Dienstleistungsentwicklung. Namhafte Referenten aus Wissenschaft und Praxis präsentierten Forschungsergebnisse sowie umgesetzte Lösungen. Nach der Begrüßungsrede durch den Vorsitzenden des Dienstleistungsausschusses der IHK Region Stuttgart, Professor Braschel, und dem Grußwort durch den Vertreter des Projektträgers, Dr. Schmied, stellte Professor Zahn das CoRSE-Konzept und ausgewählte empirische Ergebnisse aus dem Projekt vor. Während des weiteren Verlaufs der Tagung präsentierten die Projektleiter der drei Praxispartner – Bilger-Schwenk GmbH & Co. KG, RWTÜV Systems GmbH und Plan.net media GmbH – ausgewählte Ergebnisse. Ergänzt wurden diese Beiträge von Vorträgen von Vertretern der Unternehmen Deutsche Bahn AG, TUI AG sowie Drees & Sommer GmbH. Professor Spath, der zum Thema »Wissen, was der Kunde will – Dienstleistungen nachfrageorientiert entwickeln« die Brücke zwischen Konzepten aus der Forschung und

Anwendungsbeispielen geschlagen hat, übernahm auch das Schlusswort der Veranstaltung.

Insgesamt zeichnete sich die Tagung durch lebhaftere und interessante Beiträge aus. Das Themenspektrum war sehr vielseitig. Es zeigte sich, dass kundenorientiertes Service Engineering aktuell von hoher Bedeutung ist und Querbezüge zu einer Reihe weiterer Handlungsfelder herstellt.

Veranstaltungsankündigung:

**CASET Fachtagung
»Herausforderung Innovation – Mit
Dienstleistungen zum Erfolg«**

C · A · S · E · T

Fraunhofer IAO und das Institut für Wirtschaftsinformatik (IWi) im DFKI veranstalten am 29. Oktober 2003 die Abschlusstagung des Projekts »Computer Aided Service Engineering Tools (CASET)«. Die Veranstaltung trägt den Titel »Herausforderung Innovation – Mit Dienstleistungen zum Erfolg«. Ziel ist es, Herausforderungen und Konzepte für die systematische Planung, Gestaltung und Bewertung von Dienstleistungsinnovationen branchenübergreifend darzustellen und zu diskutieren. Die Tagung richtet sich gleichermaßen an Vertreter von Dienstleistungsunternehmen und Verwaltungen sowie an Mitarbeiter produzierender Unternehmen, die ihr Dienstleistungsangebot systematisieren und ausbauen wollen.

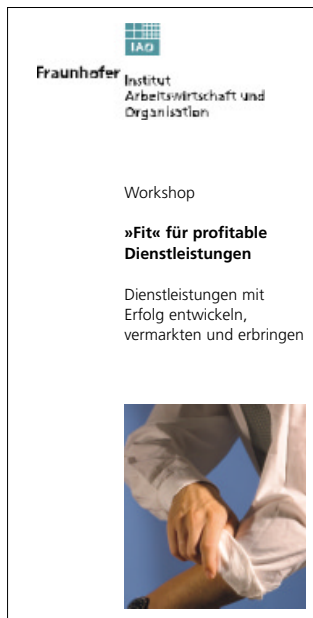
Professor Spath, Leiter des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation und Professor A.-W. Scheer, Direktor des Instituts für Wirtschaftsinformatik im Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI) und Gründer der IDS Scheer AG, werden die Veranstaltung mit der Vorstellung neuer Ansätze für ein erfolgreiches Management innovativer Dienstleistungen aus wissenschaftlicher Sicht eröffnen.

Im zweiten Teil der Tagung werden praktische Erfahrungen und Lösungsansätze für ein innovatives Dienstleistungsmanagement durch namhafte Referenten aufgezeigt. Im Rahmen einer Podiumsdiskussion erfolgt eine vertiefte Auseinandersetzung mit den Fragestellungen, die sich aus Sicht der Praxis ergeben. Im Anschluss an die Fachtagung findet ein Jazz-Konzert mit Professor Scheer statt, zu dem alle Teilnehmer herzlich eingeladen sind. Weitere Informationen können im Internet unter

<http://www.caset.de/fachtagung> abgerufen werden. Über diese Seite kann auch eine Online-Anmeldung erfolgen.

Veranstaltungsankündigung:

Workshops zum Thema »Fit« für profitable Dienstleistungen



Damit die am Markt angebotenen Dienstleistungen die gewünschte Gewinnmarge bringen, müssen Service-Manager eine Reihe von Herausforderungen meistern: Sie müssen Leistungsangebote mit echtem Mehrwert für den Kunden schaffen und die festgelegten Zielgruppen erreichen. Sie müssen ihre Leistungen strukturieren, eindeutig beschreiben und klar abgrenzen. Sie müssen Standards für die effiziente und qualitativ hochwertige Dienstleistungserbringung etablieren und umsetzen. Sie müssen eindeutige Verantwortlichkeiten definieren und Kostentransparenz schaffen. Vor allem aber müssen sie sich von dem Gedanken verabschieden, dass Dienstleistungen nur kundenindividuell erbracht werden können und sich einem konsequenten Management entziehen. Forschungs- und Beratungsprojekte von Fraunhofer IAO zeigen, dass die zentralen Fragestellungen sich in der Regel einem der folgenden drei Bereiche zuordnen lassen:

- Dienstleistungen professioneller entwickeln,
- Dienstleistungen effektiver vermarkten und
- Dienstleistungen effizienter erbringen.

Um genau diese drei Themenfelder geht es bei den Workshops, die Fraunhofer IAO im Oktober und November 2003 in Deutschland, Österreich und der Schweiz anbietet. In den Veranstaltungen werden konkrete Lösungen erarbeitet. Die Teilnehmer erhalten wertvolle Impulse und Arbeitshilfen, die sie bei ihren alltäglichen Aufgaben sinnvoll unterstützen. Die konkreten Termine können dem letzten Teil dieser Newsletter-Ausgabe entnommen

werden. Darüber hinaus gehende Informationen zu den Workshops sind im Internet unter <http://www.service.iao.fhg.de> verfügbar.

Literaturtipps:

Bruhn, M.; Stauss, B.:
Dienstleistungsnetzwerke.
Dienstleistungsmanagement Jahrbuch
2003



Im Jahrbuch 2003 setzen sich renommierte Autoren mit der Bildung von und dem Umgang mit Dienstleistungsnetzwerken als Kooperationsformen rechtlich selbstständiger Unternehmen auseinander. Anhand verschiedener Beiträge werden dem Leser mögliche Gestaltungsfaktoren in Form von Strukturen sowie Kommunikations- und Informationssystemen für den Aufbau von Netzwerken veranschaulicht. Eine wesentliche Rolle spielt hierbei die Wahl geeigneter Netzwerkpartner sowie der erfolgreiche Umgang mit potenziellen und bereits geschlossenen Partnerschaften. Das Buch behandelt zudem Fragen des Innovationsmanagements in Dienstleistungsnetzwerken und liefert anschauliche Anwendungsbeispiele.

Wiesbaden: Gabler 2003
Gebundene Ausgabe, 792 Seiten
ISBN: 3-409-12014-9
Preis: 98 Euro

Luczak, H.; Giffels, G.;
Benkenstein, M.:
Dienstleistungsunternehmen
erfolgreich gestalten



Das Buch fasst Ergebnisse des Projekts »Zentrum für integriertes Dienstleistungsbenchmarking« zusammen. Ziel ist es, Innovationen im Dienstleistungsbereich systematisch zu fördern und zu verankern. Mit Hilfe des Benchmarking-Ansatzes werden Vergleichskriterien entwickelt, um die eigene Wettbewerbsfähigkeit zu steigern. Projekte aus der Praxis verdeutlichen konkrete Anwendungs- und Umsetzungsmöglichkeiten.

Berlin: Beuth 2003
Broschiert, 296 Seiten
ISBN: 3-410-15565-1
Preis: 39 Euro

Termine:

23. bis 26. Oktober 2003

12th Annual AMA Frontiers in Services Conference

Ort: Washington, D.C., USA

Informationen zu dieser Veranstaltung sind im Internet unter

<http://www.rhsmith.umd.edu/ces/FrontiersConference.htm> verfügbar.

28. Oktober 2003

Workshop »Fit« für profitable Dienstleistungen

Ort: Fraunhofer ITEM, großer Seminarraum, Nikolai-Fuchs-Strasse 1, 30625 Hannover

Informationen zu dieser Veranstaltung sind im Internet unter

<http://www.service.iao.fhg.de> verfügbar.

29. Oktober 2003

**CASET-Fachtagung
»Herausforderung durch Innovation – Mit Dienstleistungen zum Erfolg«**

Ort: Saarbrücken

Informationen zu dieser Veranstaltung sind im Internet unter

<http://www.caset.de> verfügbar.

4. November 2003

Workshop »Fit« für profitable Dienstleistungen

Ort: Fraunhofer IuK, Veranstaltungsraum, Friedrichstr. 60, 10117 Berlin

Informationen zu dieser Veranstaltung sind im Internet unter

<http://www.service.iao.fhg.de> verfügbar.

5. November 2003

Workshop »Fit« für profitable Dienstleistungen

Ort: Radisson SAS Palais Hotel, Salon Donnersmarck, Parkring 16, A-1010 Wien

Informationen zu dieser Veranstaltung sind im Internet unter

<http://www.service.iao.fhg.de> verfügbar.

11. November 2003

Workshop »Fit« für profitable Dienstleistungen

Ort: Steigenberger Bellrive au Lac, Utoquai 47, CH-8080 Zürich

Informationen zu dieser Veranstaltung sind im Internet unter

<http://www.service.iao.fhg.de> verfügbar.

10. und 11. Dezember 2003

5. Dienstleistungstagung des BMBF

Ort: Berlin, Estrel Hotel & Estrel Convention Center

Informationen zu dieser Veranstaltung sind im Internet unter

<http://www.dienstleistungstagung.de> verfügbar.