

Inken Gatermann, Myriam Fleck (Hg.)

Mit Dienstleistungen die Zukunft gestalten



Impulse aus Forschung und Praxis

Beiträge der 8. Dienstleistungstagung des BMBF



campus

Inhalt

Vorwort

Dietmar Wuppermann

11

Mit Dienstleistungen die Zukunft gestalten – Impulse aus Forschung und Praxis

Grußwort des Parlamentarischen Staatssekretärs

im Bundesministerium für Bildung und Forschung

Thomas Rachel

17

5. wissenschaftlicher Nachwuchswettbewerb des Bundesministeriums für Bildung und Forschung »Dienstleistungen für nachhaltige Entwicklung«

Management von Dienstleistungsinnovationen

Carsten Schultz

23

Zur Frage der Innovationsfähigkeit von Unternehmen des deutschen Einzelhandels beim Einsatz von geringfügig Beschäftigten

Vicky Hermet-Schleicher

31

Industrialisierung – Erfolgskonzept für nachhaltigen Erfolg im europäischen Lkw-Ladungsverkehr?

Stefan Walther

39

Nachhaltige Logistikdienstleistungen: Lösungen zur Bündelung von Versandströmen

Björn Asdecker

49

Unternehmen lernen von Unternehmen. In kleinen und mittleren Unternehmen Dienstleistungen systematisch entwickeln

Unternehmen lernen von Unternehmen. In kleinen und mittleren Unternehmen Dienstleistungen systematisch entwickeln

Giuseppe Strina, Ewald Heinen, Kristina Kuiper

63

Dienstleistungen – eine Antwort auf den demografischen Wandel

Partizipative Technikentwicklung für den Pflegesektor: der Einsatz von fahrerlosen Transportsystemen in stationären Pflegeeinrichtungen

Diego Compagna, Matthias Hilmer, Karen Shire

75

Systematische Entwicklung mobiler und IT-gestützter Dienstleistungen für die Generation 50+

Philipp Menschner, Jan Marco Leimeister

85

Gesundheitsportale als Plattform für regionale Medizin- und Pflegedienstleistungen

Roland Görlitz, Asarnusch Rashid

95

Nachhaltigkeit und Ressourceneffizienz – eine Dienstleistung der Zukunft

Strategisches Nachhaltigkeitsmanagement und Innovation am Flughafen München

Gertrud Seidenspinner, Monica Streck

105

Nachhaltigkeit durch Dienstleistungen: Handlungsfelder in einer globalisierten Wirtschaft

Klaus Fischer, Klaus J. Zink

111

Professionalisierung von Dienstleistungen als Unternehmensstrategie für Wachstum und Beschäftigung

»What's my line? I'm happy cleaning windows ...« Gebäudereinigung zwischen Hausfrauenimage und Hightech-Professionalisierung

Sibylle Hermann, Klaus Pankau, Simone Martinetz

123

Professionalisierung der Dienstleistungen in der Energieberatung – Strategien auf individueller und organisatorischer Ebene

Martin Frenz, Klaus Marfels

131

Das Dienstleistungsgeschehen als Zusammenspiel von Unternehmen, Kunden und Fachkräften: Qualität durch Kooperation

Wolfgang Dunkel, Matthias Afting, Carolyn Koch

141

Globalisierung von IT-Dienstleistungen – Herausforderungen für die Personalentwicklung

Andrea Baukrowitz, Andreas Boes, Thomas Hennig

151

Praxis-Wissenschafts-Dialog – Was kann die Wissenschaft von Unternehmen lernen, wie setzen sich Forschungsergebnisse in Unternehmen um?

Innovationsmethoden – welchen Bedarf haben Unternehmen?

Thomas Meiren

163

Service Quality Engineering – Dienstleistungsinnovation fängt beim Kunden an

Alexander Gogoll

167

Produktivität von Dienstleistungen. Unternehmen stellen sich strategisch neu auf

Dienstleistungsproduktivität – von einem klassischen Produktivitätsverständnis zu einem modernen, ganzheitlichen Produktivitätsverständnis

Margret Borchert, Stefanie Klinkhammer

175

Produktiver durch Vernetzung: die strategische Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen«

Walter Ganz, Inka Mörschel

183

Produktivitätsmanagement für Dienstleistungen aus der KMU-Perspektive – der Ansatz zum Service Navigator

Joachim Hamburger, Jürgen Kull, Giuseppe Strina

189

Produktivität von Dienstleistungen unternehmensübergreifend bewerten, gestalten und steuern

Hans-Peter Grothaus

199

Produktivitätsbetrachtung bei der Komponentisierung von Dienstleistungen

Martin Böttcher, Ronni Swialkowski, Klaus-Peter Fähnrich

207

Mit Dienstleistungen erfolgreich ins Ausland. Neue Modelle, Lösungen und Wege

Zahlungsabwicklung im europäischen elektronischen Handel
Georg Wittmann, Ernst Stahl, Thomas Krabichler, Silke Weisheit 217

ChinaStar – Deutsche Dienstleister auf dem Weg nach China
Robert Schmitt, Sven Schumacher, Ralph Föhr 225

**Exportieren Sie Ihren Erfolg! – Systematische Entwicklung
der Dienstleistungs- und Internationalisierungskompetenz**
Ewald Heinen, Jürgen Kull 235

Die Zukunft der Produktion heißt Dienstleistung. Wie Unternehmen Produkte und Dienstleistungen erfolgreich verbinden

Integrierte Informationslogistik in der hybriden Wertschöpfung
Jörg Becker, Daniel Beverungen, Ralf Knackstedt, Martin Matzner,
Oliver Müller, Jens Pöppelbuß 247

Von der Druckerei zum Onlineshop-Anbieter
Robert Schmitt, Sarah Hatfield, Ulrich Treiber 257

Engineering hybrider Leistungsbündel
Horst Meier 265

Effizienz in der Produktion durch TCO steigern und optimieren
Kathrin Dressel, Birgit Pfeiffer, Stefan Schweiger 275

Dienstleistungen – Problemlösung für die Gesellschaft der Zukunft

Mit Dienstleistungen die Probleme der Zukunft lösen
Bernd Kriegesmann 287

**Dienstleistungsunternehmen und ihre Verantwortung für die
Lösung von Zukunftsproblemen**
Rainer Wend 295

Zukunftsfeld »Personenbezogene Dienstleistungen« – was wir vom Anwendungsfeld »Seltene Erkrankungen« lernen können	
Carsten Schultz, Bernd Bienzeisler, Jan Marco Leimeister, Daniel Bieber	303
Simulation von Dienstleistungen. Unternehmen erproben die Zukunft	
Intuitive Visualisierungswerkzeuge für die Dienstleistungsentwicklung	
Thomas Burger, Stefan Leinenbach, Michael Schlicker	311
Von der formalen Modellierung zur Simulation	
Martin Böttcher, Klaus-Peter Fähnrich	319
Fit für den Wettbewerb durch Standardisierung und Individualisierung von Dienstleistungen	
Standards für wohnungsbegleitende Dienstleistungen im Kontext des demografischen Wandels und der Potenziale der Mikrosystemtechnik – STADIWAMI	
Petra Fahl, Lothar Schöpe, Michael Trage	327
Outsourcing technologieorientierter Dienstleistungen	
Nick Gehrke, Robert Martignoni, Markus Nüttgens	333
Normierung von Dienstleistungen	
Rainer Neumann	343
Wohin geht die Dienstleistungsforschung? Dialog zwischen Wissenschaft und Wirtschaft	
Service Science – der Schlüssel zur Wettbewerbsfähigkeit in der »Industriellen Revolution 2.0«?	
Gerhard Satzger	349
»3sR – Social Science Service Research« – der Beitrag der sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung zu einer aktuellen Debatte	
Wolfgang Dunkel, Bernd Bienzeisler	353

**MARS – International Monitoring of Activities and Research
in Services**

Anne-Sophie Tombeil

359

**Wohin geht die Dienstleistungsforschung? Dialog zwischen
Wissenschaft und Wirtschaft**

Christopher M. Schlick

365

Schlusswort

Ausblick

Kornelia Haugg

371

Verzeichnis der Autorinnen und Autoren

375

Mitglieder des Tagungsbeirates der 8. Dienstleistungstagung des BMBF

383

**Mitglieder der Jury des 5. wissenschaftlichen Nachwuchswettbewerbs
des BMBF »Mit Dienstleistungen die Zukunft gestalten«**

385

Vorwort

Dietmar Wuppermann

Die 8. Dienstleistungstagung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) mit dem Titel »Mit Dienstleistungen die Zukunft gestalten« hat am 22. und 23. April 2010 in Berlin stattgefunden. Seit dem ersten Engagement des BMBF im Bereich der Dienstleistungsforschung, bereits Mitte der 1990er-Jahre, stellen die in aller Regel im zweijährigen Turnus stattfindenden Dienstleistungstagungen ein wichtiges Element seiner Öffentlichkeitsarbeit dar. Dabei zeigt sich, dass die Tagungen mit rund 500 Teilnehmerinnen und Teilnehmern eine exzellente Basis bilden für den Erfahrungsaustausch zwischen Unternehmen, Forschenden und gesellschaftlichen Akteuren. Mit den Tagungen wird eine Brücke zwischen Wirtschaft, Wissenschaft und Politik geschlagen.

»Mit Dienstleistungen die Zukunft gestalten« – mit dem Titel dieser Tagung verweisen wir darauf, dass die Gesellschaft zu Beginn des neuen Jahrzehnts vor großen globalen Herausforderungen steht und entsprechende Lösungen diskutiert und gefunden werden müssen. Wir führen deshalb die Hightech-Strategie fort, mit Schwerpunkten in den Bereichen Gesundheit/Ernährung, Energie/Klimaschutz, Sicherheit, Mobilität und Kommunikation. Als Querschnittsthema spielen Dienstleistungen in all diesen Bereichen eine wesentliche Rolle. Um die Potenziale von Dienstleistungen für eine nachhaltige Entwicklung in Wirtschaft und Gesellschaft zu erschließen, müssen wir den spezifischen Beitrag von innovativen Dienstleistungen zur Lösung dieser Herausforderungen identifizieren. Darin liegt ein Schlüssel zu nachhaltigem wirtschaftlichem Wachstum und einer Spitzenposition der Dienstleistungen auf internationalen Märkten.

Die Beiträge im Plenum und in den zwölf Foren der Tagung zeigten das Spektrum auf, in dem mögliche Lösungen liegen. Thomas Rachel, Parlamentarischer Staatssekretär des BMBF, unterstrich in seinem Eröffnungsbeitrag die Bedeutung der Dienstleistungen für die gesellschaftliche Entwicklung. Charakteristisch für innovative Dienstleistungen ist eine integrative Vorgehensweise, bei der systemübergreifendes Denken, Handeln und Forschen als mehrdimensionale Strategie aufeinander abgestimmt sind. Daher haben Dienstleistungen das Potenzial, einen Beitrag zur Lösung der gesellschaftlichen Herausforderungen zu leisten.

Ganz konkret gezeigt wurde dies in der Keynote von Professor Andy Neely (Department for Engineering, University of Cambridge, UK) zum Thema »Hybride Wertschöpfung«. Am Beispiel der Tertiarisierung der Produktion und der Verknüpfung von Sachgütern und Dienstleistungen wird deutlich, dass mit »Produkt-Service-Systemen« Kunden einerseits neue und wertvolle Lösungen offeriert bekommen, andererseits aber diese Produkte auch konkurrenzfähig werden.

Es zeigt sich, dass viele Sachgüter erst in Kombination mit Dienstleistungen ihre volle Leistungsfähigkeit entfalten.

Es ist gute Tradition, dass im Vorfeld der BMBF-Dienstleistungstagungen ein wissenschaftlicher Nachwuchswettbewerb durchgeführt wird und die Prämierung der besten Arbeiten auf der Tagung erfolgt. Nun fand mittlerweile der 5. wissenschaftliche Nachwuchswettbewerb statt. Der Titel des Wettbewerbs »Dienstleistungen für eine nachhaltige Entwicklung« stellte damit die tragende Rolle und impulsgebende Wirkung von Dienstleistungen für eine an ökonomischen, ökologischen und sozialen Dimensionen gleichermaßen orientierten Entwicklung von Wirtschaft und Gesellschaft ins Zentrum des Interesses. Der Wettbewerb fand regen Zuspruch bei den Nachwuchswissenschaftlerinnen und -wissenschaftlern der Dienstleistungsforschung. Diesmal war der Nachwuchswettbewerb von einer Besonderheit geprägt. Erstmals wurde ein Preis von einem Unternehmen gesponsert. Dieser Sonderpreis wurde von Drees & Sommer (Stuttgart) gestiftet und ist für eine besonders gelungene Forschungsarbeit mit hoher Praxisrelevanz und adressatengerechter Aufbereitung der Ergebnisse vergeben worden. Das Bundesministerium für Bildung und Forschung spricht an dieser Stelle der Gewinnerin und den drei Gewinnern für ihre hervorragenden Arbeiten seinen Dank aus. Dieser Dank geht auch an die Jury unter Vorsitz von Professor Ralf Reichwald und an Professor Kathrin Mösllein, die anstelle von Professor Reichwald die Laudatio auf die Gewinnerin und Gewinner hielt.

Eine weitere gute Tradition der Dienstleistungstagungen ist es, die Ergebnisse der jeweiligen Tagungen zu publizieren und damit einer breiten Fachöffentlichkeit vorzustellen. Dieser Tagungsbund enthält die Beiträge aus der Plenarveranstaltung des ersten Tages sowie aus den Foren, aber auch die Beiträge der Gewinnerin und der Gewinner des wissenschaftlichen Nachwuchswettbewerbs. Die Beiträge aus den Foren repräsentieren in hohem Maße Ergebnisse aus geförderten BMBF-Forschungsvorhaben des Programmreichs »Innovationen mit Dienstleistungen«. Außerdem befassen sich viele Beiträge mit Zukunftsfragen der Dienstleistungsforschung und wägen ab, welche neuen Trends und Bedarfe zu erkennen sind und welche Forschungsfelder zukünftig berücksichtigt werden sollen.

Tagungen stellen insbesondere an die mit der Vorbereitung und Durchführung betrauten Personen und Institutionen hohe Anforderungen. Deshalb möchten wir von dieser Stelle aus allen Beteiligten für das hervorragende Gelingen der Tagung herzlich danken. Der Dank geht vor allem an das Team von Media Consulta (Berlin). Ihnen oblag die Vorbereitung, Organisation und Auswertung der Tagung.

Ein weiterer Dank geht an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Projektträgers im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V. (PT im DLR). Wie die vergangenen Dienstleistungstagungen wurde auch diese fachlich kompetent geplant und betreut, sodass sie wieder zu einem besonderen Ereignis für alle Teilnehmenden werden konnte.

Den Mitgliedern des Tagungsbeirates danke ich besonders herzlich. Sie haben durch ihre inhaltlichen Beiträge und Anregungen wertvolle Hinweise zur Ausgestaltung der Tagung gegeben.

Ich möchte es nicht versäumen, mich bei allen Autorinnen und Autoren zu bedanken, die mit ihren Artikeln diesen Tagungsband erst ermöglicht haben. Wir freuen uns schon heute auf die 9. Dienstleistungstagung, die im Jahre 2012 stattfinden wird.