



UdZ

3/2007

Unternehmen der Zukunft

FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung

Schwerpunkt:

Information management



Foto: © 2007 RACC, España

www.fir.rwth-aachen.de



FIR Leuchtturm in der Dienstleistungsforschung

Top-Veranstaltung am 21. November 2007 zu Dienstleistungsstandards als Paradebeispiel für Innovationen in der Dienstleistungsforschung



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Die Veranstaltungsreihe im Rahmen der Hightech-Strategie des Bundesministeriums für Bildung und Forschung „Innovative Dienstleistungen auf dem Weg zur Weltspitze“ hat sich zum Ziel gesetzt, herausragende Ergebnisse der innovativen Dienstleistungsforschung und ihrer Umsetzung in enger Zusammenarbeit mit der Wirtschaft zu präsentieren. Vor dem Hintergrund von zwölf Jahren erfolgreicher und vom BMBF geförderter Dienstleistungsforschung in Deutschland sollen nun Zukunftsperspektiven der Dienstleistungsforschung in acht durch das Center for Leading Innovation & Cooperation (CLIC) der Handelshochschule Leipzig koordinierten Innovationsforen aufgezeigt werden. Das FIR veranstaltet am 21. November in Aachen das Innovationsforum zum Thema Dienstleistungsstandards.

Dienstleistungen zeigen aus mehreren Gründen eine besondere Relevanz für die volkswirtschaftliche und die unternehmensinterne Perspektive auf. Erstens ist der Dienstleistungssektor der wichtigste Beschäftigungssektor in Deutschland. Zweitens können durch die Nutzung von Technik neue Serviceprozesse und -produkte generiert werden. So zeigt die bestehende Forschung zu Dienstleistungsinnovationen, dass zum Beispiel durch die schnellen Fortschritte in der Informations- und Kommunikationstechnologie sich heute mehr und andere Möglichkeiten für Organisationen in der Markteinführung und Anwendung neuer Dienstleistungskonzepte ergeben. Drittens helfen zusätzliche Dienstleistungsangebote nicht nur auf den klassischen Dienstleistungsunternehmen, sondern erweisen Organisationen in allen Branchen ein Potenzial zur Differenzierung gegenüber globalen Wettbewerbern. Viertens sind für die Interaktion zwischen Kunden und Unternehmen die Weiterentwicklung von Dienstleistungsangeboten und Prozessen immer entscheidender. Hierbei sind Unternehmen darauf angewiesen, mit Hilfe von radikalen und insbesondere inkrementellen Innovationen ihr Leistungsportfolio anzupassen.

leistungssektor sind erkannt worden. Deutschland spielt dabei eine Vorreiterrolle auch im internationalen Umfeld. Von Deutschland aus gehen maßgebliche Impulse in der Entwicklung von Standards und Normen für Dienstleistungen.

Das FIR an der RWTH Aachen ist Kompetenzzentrum in Deutschland für das Thema Dienstleistungsstandards. Seit Jahren wird dort in enger Zusammenarbeit mit dem DIN und Europäischen Institutionen an der Entwicklung von Standards für Dienstleistungen gearbeitet. Am 21. November findet in Aachen ein Innovationsforum zum Thema Standards für Dienstleistungen statt. Ziel der Veranstaltung ist, den State of the Art im Thema Dienstleistungsstandards zu präsentieren und die zukünftigen Entwicklungsperspektiven in diesem für die gesamte Wirtschaft und Gesellschaft relevanten Themenfeld aufzuzeigen. Das Thema ist dabei nicht nur für Industrieunternehmen sondern auch oder gerade für kleinere und mittelständische Unternehmen von Interesse, um den Anschluss an den internationalen Wettbewerb zu halten.

Beim Auftaktforum am 17. September wurden die TU München und der Flughafen München über 100 geladenen Gästen aus Wirtschaft, Wissenschaft und Politik vorgestellt: Prof. Dr. Wolfgang A. Herrmann, Präsident der Technischen Universität München präsentierte einen Einblick in das Thema „High Tech Standort München – Die TUM als Dienstleistungspartner in Wissenschaft und Wirtschaft.“ Am 21. November in Aachen werden unter Leitung von Prof. Dr. Günther Schuh Referenten aus Wirtschaft, Wissenschaft und Standardisierung die Zukunftspotenziale von Standards für Dienstleistungen aufzeigen. Geladene Gäste aus Wirtschaft, Wissenschaft und Politik werden die Gelegenheit haben, die besonderen Beiträge von Dienstleistungsstandards für den Innovationserfolg der Deutschen und Europäischen Wirtschaft kennen zu lernen.

Kontakt:

Forschungsinstitut für
Rationalisierung e. V.
an der RWTH-Aachen
Pontdriesch 14/16
52062 Aachen



Gerhard Gudergan
Tel.: +49 241 47705-202
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: Gerhard.Gudergan
@fir.rwth-aachen.de



Dr. Katja Hüfner
Tel.: +49 241 47705-238
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: Katja.Huefner
@fir.rwth-aachen.de

Standards für Dienstleistungen spielen für Dienstleistungen und deren Erfolg eine besondere Rolle. International anerkannte Standards gelten als Schlüssel zu den globalen Dienstleistungsmärkten der Zukunft, insbesondere seit der Erweiterung des WTO-Handelsabkommens auf Dienstleistungen. Wie in den traditionellen Branchen der Produktion schaffen Standards auch bei Dienstleistungen Markttransparenz, indem sie Leistungen unterschiedlicher Anbieter vergleichbar machen. Sie stellen damit sicher, dass Qualitätsniveaus gehalten werden und fördern den freien Wettbewerb. Standards und Normen stellen darüber hinaus sicher, dass Innovationen für den Dienstleistungssektor erfolgreich in neue Märkte gebracht werden können. Sie bilden die Basis für effiziente Abläufe in und zwischen Unternehmen sowie Kunden. Sie befähigen auch kleinere Unternehmen, an globalen Wertschöpfungsketten teilzuhaben. Diese Potenziale internationaler Standards und Normung als Wachstumsfaktor im Dienst-

Impressum

UdZ – Unternehmen der Zukunft
 FIR-Zeitschrift für Betriebsorganisation
 und Unternehmensentwicklung
 8. Jg., Heft 3/2007, ISSN 1439-2585
 „UdZ – Unternehmen der Zukunft“ informiert mit Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen vierteljährlich über die wissenschaftlichen Aktivitäten des FIR

Herausgeber

Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V.
 an der RWTH Aachen
 Pontdriesch 14/16, D-52062 Aachen
 Tel.: +49 241 47705-0
 Fax: +49 241 47705-199
 E-Mail: info@fir.rwth-aachen.de
 Web: www.fir.rwth-aachen.de
 Bankverbindung: Sparkasse Aachen
 BLZ 390 500 00, Konto-Nr. 000 300 1500

Direktor

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Günther Schuh

Geschäftsführer

Dr.-Ing. Volker Stich

Bereichsleiter

Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan (Dienstleistungsmanagement)
 Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Peter Laing (Informationsmanagement)
 Dipl.-Ing. Carsten Schmidt (Produktionsmanagement)

Redaktion, Satz, Layout und Database Publishing
 Olaf Konstantin Krueger, M.A. (Informationsmanagement)
 Tel.: +49 241 47705-150

E-Mail: OlafKonstantin.Krueger@fir.rwth-aachen.de,
redaktion-udz@fir.rwth-aachen.de
 School of Communication, Information and New Media
 University of South Australia, Adelaide SA 5001 Australia
 Ph.: +61 8 8302 4656, E-mail: office@m-publishing.com

Design und Bildbearbeitung, Satz und Layout
 Birgit Kreitz, FIR, Tel.: +49 241 47705-153

Bildnachweis

Soweit nicht anders angegeben, FIR-Archiv

Anzeigenpreisliste

Es gilt Tarif Nr. 4 vom 01.02.2007

Druck

Kuper-Druck GmbH
 Eduard-Mörrike-Straße 36, D-52249 Eschweiler

Copyright

Kein Teil dieser Publikation darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Herausgebers in irgendeiner Form reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden

Weitere Literatur im Web

www.fir.rwth-aachen.de/service

