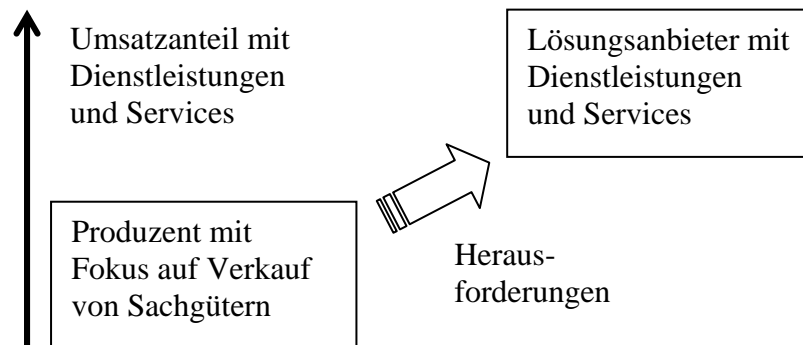


„Servitization 2011“ – Dienstleistungen erfolgreich umsetzen

Studienexposé



Ihre Vorteile auf einen Überblick

- Kostenlose Teilnahme an der „Servitization 2011“-Studie - die Studie wird vollständig aus Forschungsmitteln der TU Berlin und des Fraunhofer IAO finanziert
- Individueller Benchmark-Report
- Option für eine Teilnahme mit 50% Preisnachlass am Expertenworkshop des Fraunhofer IAO zum Erfahrungsaustausch mit Wissenschaft und Praxis zur Entwicklung von Dienstleistungen (voraussichtlicher Termin: 25.10.2011)

→ Dienstleistungen sind Wachstumsmotor und ermöglichen Wettbewerbsvorteile durch kundenspezifische Lösungen

Ausgangslage

Servitization beschreibt den strategischen Wandel vom reinen Sachgüterhersteller hin zum Lösungsanbieter mit individuellen Kundendienstleistungen und -services. Für Produktionsunternehmen bedeutet dies neben neuen Wachstumsmöglichkeiten, eine stärkere Kundenbindung und der Aufbau von neuen Kompetenzen sowie Organisationsstrukturen. Daher stehen Unternehmen vor großen Herausforderungen bei der Entwicklung von neuen Dienstleistungen und Services, denen durch systematische Managementansätze begegnet werden muss.

Zielgruppe

- Groß- und Mittelstandsunternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus mit mehr als 50 Mitarbeitern
- Unternehmen, die für ihre Kunden neue Dienstleistungen und Services anbieten oder einführen
- Analysefokus: Strategischer Geschäftsbereich
- Adressaten sind Geschäfts- und Serviceleiter bzw. für Business Development oder Dienstleistungsentwicklung zuständige Abteilungsleiter

Zielsetzung

- Ermittlung und Aufzeigen der entscheidenden Faktoren für die Einführung neuer Dienstleistungen
- Vergleich der teilnehmenden Unternehmen hinsichtlich deren Entwicklungsstatus
- Identifikation, die mit dem Wandel zu einem größeren Dienstleistungsangebot einhergehenden Herausforderungen und erfolgsfördernden Managementaktivitäten

Ihr Beitrag als Studienteilnehmer

Pro Unternehmen erhalten Sie zwei Fragebögen:

- Ein Fragebogen für den Entscheider. Die Zielgruppe ist das Top-Management des untersuchten Unternehmen bzw. des Geschäftsbereichs.
- Ein Fragebogen für den Serviceleiter. Die Zielgruppe ist der verantwortliche Leiter für die Entwicklung von Dienstleistungen (z.B. Leiter Business Development, Marketing-/Vertriebsleiter, Serviceleiter).
- Rücksendung des Fragebogens bis einschließlich Mittwoch, den 30. März 2011.

Die Fragebögen sind je 7 Seiten lang und können in ca. 15 min. beantwortet werden. Ihre Angaben und Daten bleiben stets anonym und werden nicht veröffentlicht oder für andere Zwecke verwendet.

Themenblöcke der Studie

1. *Dienstleistungsangebot*: Dienstleistungserfahrung und Art des Dienstleistungsangebots, Motivation für Dienstleistungen
2. *Innovationsausrichtung des Unternehmens*: Entwicklungstätigkeit, Innovationsstrategie für Dienstleistungen, Management-Unterstützung, Dienstleistungsentwicklungsprozess
3. *Neuartigkeit*: Grad der Neuartigkeit der Entwicklungsvorhaben für neue Dienstleistungen
4. *Organisationsklima*: Organisationsklima bezüglich der Mitarbeiter und des Unternehmens/Geschäftsbereichs
5. *Organisatorische Aspekte*: Trennung Sachgüter- und Dienstleistungsgeschäft
6. *Erfolg*: Unternehmens- und Dienstleistungserfolg, sowie Erfolgsmessung der Entwicklungsvorhaben für Dienstleistungen
7. *Umwelteinflüsse*: Markt und Wettbewerb
8. Angaben zum Unternehmen: Wichtige Kennzahlen wie Umsatz, Dienstleistungsumsatz und internationale Ausrichtung

Ansprechpartner zur Studie

Bei Interesse oder Rückfragen, wenden Sie sich bitte an unseren Ansprechpartner dieser Studie:

Robert Lorenz, TU Berlin, Straße des 17.Juni 135, D-10623 Berlin,
E-Mail: robert.lorenz@tim.tu-berlin.de,
Tel.: +49 30 89 39 89 48.

Profile der beteiligten Partner

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO)

Das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO in Stuttgart ist seit mehr als 25 Jahren ein renommierter Anbieter von Leistungen in den Bereichen Unternehmens- und Arbeitsorganisation, Technologiemanagement sowie Informations- und Kommunikationstechnik. Das Institut hat eine lange Tradition in der Auseinandersetzung mit Fragestellungen der Dienstleistungsinnovation, u.a. wurde in den 90er Jahren die Fachdisziplin Service Engineering mitbegründet. Ein interdisziplinär besetztes Center aus kompetenten und erfahrenen Mitarbeitern gewährleistet eine ganzheitliche Bearbeitung von Forschungs- und Beratungsprojekten.

Weitere Informationen im Internet:

www.iao.fraunhofer.de

Anschrift:

Competence Team Dienstleistungsentwicklung
Dipl.-Wirt.-Ing. Thomas Meiren
Nobelstraße 12
D-70569 Stuttgart

Lehrstuhl für Technologie- und Innovationsmanagement (TIM) der TU Berlin

Die derzeit 23 wissenschaftlichen Mitarbeiter des Lehrstuhls von Prof. Dr. Hans Georg Gemünden sind in den fünf Bereichen Innovationsmanagement, Dienstleistungsinnovationen, Projektmanagement, Technologiemanagement und Entrepreneurship aktiv. Durch eine enge Verzahnung mit der Praxis gelingt es, State-of-the-art-Forschungsprojekte durchzuführen, die sowohl von hoher praktischer Relevanz als auch durch zahlreiche internationale Publikationen nachgewiesener wissenschaftlicher Qualität sind. Die Arbeitsgruppe Management von Dienstleistungsinnovationen wird von Prof. Dr. Carsten Schultz geleitet und legt ein besonderes Augenmerk auf die Anforderungen innovativer Dienstleistungen im Gesundheitswesen.

Weitere Informationen im Internet:

www.tim.tu-berlin.de

Anschrift:

Institut für Technologie- und Management
Lehrstuhl für Innovations- und Technologiemanagement
Prof. Dr. Carsten Schultz
Straße des 17. Juni 135
D-10623 Berlin