

Pressemitteilung

Leipzig, 31.7.2007

Dienstleistungswüste Deutschland? Das war einmal!

Stellen Sie sich folgendes vor: Sie wollen verreisen und stellen – kurz bevor Sie auf dem Münchener Flughafen in Ihr Flugzeug steigen – fest, dass Sie ihren Laptop am Check-In vergessen haben. Der Purser vom Bodenpersonal, dem Sie ihr Problem schildern, verspricht sich darum zu kümmern. Und tatsächlich: Sie bekommen Ihren Rechner eigens zum Flugzeug gebracht und dieses startet nebenbei gesagt auch noch pünktlich. Die Schilderung ist kein Werbetext, sondern an diesem Flughafen täglich erlebbare Realität und nur eines von vielen Beispielen dafür, dass Dienstleistungen in Deutschland besser sind als ihr Ruf.

Dies hat einen Grund, denn seit zwölf Jahren wird in diesem Bereich geforscht. Die These? Dienstleistungsforschung stellt einen wesentlichen Beitrag zu Innovationen in diesem Sektor dar. Und das Ziel? Dienstleistungen systematisch zu entwickeln und diese dann in enger Zusammenarbeit mit Wirtschaftsunternehmen umzusetzen. „Service Engineering“ lautet der Oberbegriff dieser Disziplin und die Ergebnisse können sich sehen lassen.

Grund genug, sie einmal näher vorzustellen. So begibt sich das Projekt „Innovative Dienstleistungen auf dem Weg zur Weltspitze“ auf eine spannende Reise durch Deutschland und stellt in acht Innovationsforen die Forschungsergebnisse und die daraus folgenden praktischen Resultate dar.

Die innovativen Dienstleistungen des schon erwähnten Münchener Flughafens sind ein hervorragendes Beispiel dafür. Hier findet am 17. September das Auftakt-Forum statt. Unter dem Titel „Sehnsucht nach Aufbruch und Abenteuer: Superior Service als Treiber innovativer Dienstleistungen“ stellen Dr. Michael Kerkloh, Vorsitzender der Geschäftsführung der Flughafen München GmbH und Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Wolfgang A. Herrmann (Präsident der TUM) deren Dienstleistungen und die Zusammenarbeit der beiden Unternehmen dar. Außerdem wird das Thema „Deutschland – Dienstleistungswüste oder Dienstleistungsweltmeister?“ diskutiert. Eingeladen sind dazu Interessenten aus Wirtschaft, Wissenschaft und Politik.

Weiter geht es am 25. Oktober in Stuttgart. Hier präsentiert sich das Verbundprojekt „ServLab“. Dabei hat das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) zusammen mit Accor ein Hotel in die virtuelle Wirklichkeit übertragen, um u. a. innovative Check-In-Prozesse zu entwickeln, die dem Kunden im Hotel später ganz real zu Gute kommen.

Danach rückt in Frankfurt/Main das Thema „Elektronische Märkte und Prognosebörsen“ in den Mittelpunkt.

Eine weitere Fragestellung ist „Gesundheit, Wellness und Fitness als Grundlage der Innovation mit Dienstleistungen“. In Berlin haben sich dazu die Verbundprojekte „IMIV IT basiertes Management von integrierten Versorgungsnetzwerken“, „Das innovative Krankenhaus“ und „Geschäftsmodelle der Telemedizin“ an der Technischen Universität Berlin in Verbindung mit dem Telemedizinzentrum der Charite (TMCC) und dem Verbundprojekt SPRINT „Der individuelle Gesundheitscoach“ Lösungen überlegt.

Auch nach Herzogenaurach führt die Reise durch die deutsche Dienstleistungswelt. Dieses Innovationsforum steht im Zeichen der Sehnsucht nach Selbstverwirklichung und dem Erfolg durch Individualität. Adidas und das Verbundprojekt „WinServ“ haben darauf die Antwort: „Mass Customization und Personalisierung“ heißt sie. Das bedeutet, dass für jeden Kunden genau das Produkt bereitgestellt wird, welches er sich wünscht.

Weitere Station ist Hamburg, dort präsentiert sich das Verbundprojekt „China Star – Deutsche Dienstleister auf dem Weg nach China“. Hier wurden praxisnahe Konzepte erarbeitet, die es deutschen Dienstleistungsunternehmen erlauben, systematisch neue Märkte mit ihrem Dienstleistungsangebot zu erschließen.

Im Innovationsforum „Standardisierung als Basis der innovativen Dienstleistungen“ in Aachen bietet das Projekt „Standard:IS“ die Erfüllung der Sehnsucht nach Einfachheit. Es trägt durch Normung und Standardisierung in Unternehmen dazu bei, die Internationalisierung von Dienstleistungsunternehmen zu fördern und die Exportfähigkeit von Dienstleistungen zu steigern.

Beim Abschlussforum in Leipzig geht es dann um die „HHL Open School Initiative“. Ein Ansatz, der die Wirtschaft mit in Forschungsprozesse einbezieht und mit allen Beteiligten akademische Programme im Hochschulbereich entwickelt.

Eines ist auf jeden Fall sicher: Nach dieser Deutschlandreise weiß man, dass das Land mit seinen innovativen Dienstleistungen auf dem Weg zur Weltspitze ist!

Kontakt:

Handelshochschule Leipzig (HHL)
Antje Sauerland
Public Relations
Tel.: 0341-9 85 16 64
E-Mail: antje.sauerland@hhl.de
www.hhl.de