

## Pressemitteilung

Leipzig, 16. 8. 2007

### Wider der Service-Wüste – die Ansätze der Dienstleistungsforschung

Mit dem Thema Dienstleistung hat jeder schon seine Erfahrungen gesammelt. Oft fallen bei diesem Thema immer noch Begriffe wie „Service-Wüste“. Was aber die wenigsten wissen: Das Thema Dienstleistung birgt viele sehr innovative Ansätze. Zu diesem Bereich gibt es sogar einen eigenen Forschungszweig. Warum das so ist und was diese Wissenschaftsdisziplin konkret macht? Diesen Fragen soll im folgendem einmal nachgegangen werden.

Dienstleistungsforschung gibt es in Deutschland seit zwölf Jahren. Die These dieser Disziplin lautet: Dienstleistungen entstehen durch Bedürfnisse der Menschen. Diese haben sich in den letzten Jahren geändert. Was darin begründet ist, dass sich die Struktur der Gesellschaft gewandelt hat. Zum Beispiel gibt es immer mehr Single-Haushalte, die Individualisierung der Gesellschaft wächst und die demographische Entwicklung hat sich verändert. Außerdem wächst der Trend zu Metropolregionen. Auch im Bereich der Wirtschaft hat sich durch Faktoren wie weiter zunehmende Globalisierung, veränderte Konsumgewohnheiten sowie komplexere Produkte einiges geändert. Und so wird auch die Bedeutung von Dienstleistungsforschung immer größer.

„Service Engineering“ ist der Oberbegriff dieser Forschungsrichtung. Sie hat es sich zur Aufgabe gemacht, Dienstleistungen in enger Zusammenarbeit mit Unternehmen zu entwickeln. Dazu gehört auch das Umsetzen von neuen Ideen dieses Bereiches in marktfähige Leistungen. Forschung und Unternehmen stärken sich dabei gegenseitig. Der Forschungszweig unterstützt zum Beispiel Unternehmen, damit diese mit der gewünschten Qualität und Effizienz am Markt anbieten können.

Ein Beispiel dessen, was diese Forschung ganz praktisch umgesetzt hat, sieht man unter anderem am Verbundprojekt „MACS“ (Mobile Automotive Cooperative Services). Daran beteiligt waren die TUM-Lehrstühle für Information, Organisation und Management und für Wirtschaftsinformatik, die Audi AG, das Institut für Automobilwirtschaft der Hochschule Nürtingen/Geislingen sowie das Institut für Arbeitswissenschaft der TU Darmstadt.

Im Durchschnitt verbringt jeder Berufstätige in Deutschland 90 Minuten pro Tag im Auto. Einziges Informationsmedium ist das Radio, die dort gesendeten Nachrichten sind nicht auf individuelle Bedürfnisse zugeschnitten. Gibt es darüber hinaus Möglichkeiten für Autofahrer diese Zeit sinnvoll und den eigenen Interessen entsprechend zu nutzen, in dem sie zum Beispiel selbst bestimmen welche Informationen sie hören möchten? Welche mobilen Dienste diesbezüglich könnte man Autofahrern während der Fahrt anbieten? (Dies natürlich unter Berücksichtigung der sicherheitstechnischen Anforderungen.) Mit diesen Fragen beschäftigte sich das Verbundprojekt und entwickelte einen personenbezogenen mobilen Dienst, der auf innovativen Informations- und Kommunikationstechnologien basiert.

Das Ergebnis? Der Nachrichtendienst MACS MyNews. Er wurde prototypisch umgesetzt und im Dezember 2006 anhand eines Prototypen in einem Audi A6 Avant präsentiert. Er könnte dann den Autofahrer künftig auf Wunsch während der Fahrt mit ständig aktualisierten Nachrichten aus aller Welt versorgen. Dabei ist MACS MyNews individuell konfigurierbar. Der Fahrer bestimmt also selbst die Inhalte wie Welt- und Sportnachrichten oder den Wetterbericht, ebenso ob, in welcher Reihenfolge und wie lange er hierüber informiert werden möchte.

Ein weiteres Projekt, an dem aktuell im Rahmen der Dienstleistungsforschung gearbeitet wird, ist das Verbundprojekt Serv.biz - Business Transformation für hybride Wertschöpfungsnetzwerke an dem unter anderem das Fraunhofer-Institut für

Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) und die Technische Universität München - Lehrstuhl für Allgemeine und Industrielle Betriebswirtschaftslehre - beteiligt sind. Im Fokus steht die Untersuchung der unternehmerischen Herausforderungen, welche sich aus den Veränderungen der Wertschöpfungsprozesse durch hybride Wertschöpfung, z.B. durch die Kombination von Produktion und Dienstleistung oder die Bildung von Unternehmensnetzwerken ergeben. In diesem Zusammenhang werden die ökonomischen, organisatorischen und personalwirtschaftlichen Grundlagen von Business Transformation Prozessen für hybride Wertschöpfungsformen untersucht.

Und dies waren nur einige Beispiele dessen, was Dienstleistungsforschung leistet.

Mehr Ergebnisse werden nun von der Handelshochschule Leipzig und dem CLIC - Center for Leading Innovation & Cooperation deutschlandweit in acht Innovationsforen unter dem Titel „Innovative Dienstleistungen auf dem Weg zur Weltspitze“ vorgestellt. Die Auftaktveranstaltung findet am 17. September auf dem Münchener Flughafen statt. Dort präsentieren die TU München sowie der Flughafen München unter dem Titel „Sehnsucht nach Aufbruch und Abenteuer: Superior Service als Treiber innovativer Dienstleistungen“ die Dienstleistungspartnerschaft der beiden Einrichtungen. Eingeladen sind dazu Interessenten aus Wirtschaft, Wissenschaft und Politik. Weitere Stationen sind dann unter anderem Aachen, Hamburg, Leipzig und Stuttgart.

**Kontakt:**

**Antje Sauerland**

**Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**

**Tel.: 0341/98 51 664**

**E-Mail: [antje.sauerland@hhl.de](mailto:antje.sauerland@hhl.de)**