

Pressemitteilung

Leipzig, 21.11.2007

Bericht über die Veranstaltung „Sehnsucht nach Einfachheit: Standardisierung als Basis der Innovation mit Dienstleistungen“ am 21.11.2007 in Aachen

Der Standardisierung von Dienstleistungen kommt eine tragende Rolle in der Weiterentwicklung unserer durch Dienstleistungen geprägten Gesellschaft zu. Durch sie können ähnliche Leistungen, welche aus einer Vielzahl an Informationen mit unterschiedlichen Merkmalen und Strukturen bestehen, erst vergleichbar gemacht werden. Wichtig dabei ist, Normungsaspekte frühzeitig in Forschungs- und Entwicklungsprozesse sowie bei der Umsetzung von Forschungsergebnissen in praxisrelevante Lösungen mit einzubeziehen. Dies schafft Wettbewerbsvorteile für Deutschland. Deshalb hat sich die „Hightech-Strategie für Deutschland“ der Bundesregierung, die 17 Zukunftsfelder festgelegt hat, auch den Bereich Dienstleistungen auf die Fahnen geschrieben. Standardisierung ist ein wichtiger Aspekt davon.

Eine wichtige Rolle bei der Entwicklung von solchen Standards für Dienstleistungen spielt dabei auch das Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen. Aus diesem Grund machte die Veranstaltungsreihe „Innovative Dienstleistungen auf dem Weg zur Weltspitze“ am 21. November dort Station.

Unter dem Titel „Sehnsucht nach Einfachheit: Standardisierung als Basis der Innovation mit Dienstleistungen“ zeigten Prof. Dr.-Ing. Günther Schuh, Direktor des Forschungsinstituts für Rationalisierung an der RWTH Aachen, zusammen mit Dipl.-Ing. Heinz Gaub, M. Sc., Mitglied der Geschäftsleitung des Deutschen Instituts für Normung (DIN), welche Potenziale in der Standardisierung von Dienstleistungen als Motor für den Innovationserfolg sowie zur Stärkung der Wettbewerbsstellung liegen. Außerdem zeigte Jörg Buchholz von der ESG Elektroniksystem- und Logistik-GmbH aus München unter anderem am Beispiel von MYCAREVENT auf, wie Standards die Entwicklung von Dienstleistungen im Automotive After Sales Markt unterstützen können und welche Faktoren gerade für High Tech Dienstleistungsunternehmen zunehmend an Relevanz gewinnen, um sich im Wettbewerb auch zukünftig behaupten zu können.

In seiner Präsentation „Standards als Erfolgsfaktor für das Service Engineering im Automotive After Sales Markt“ erklärte Jörg Buchholz, Projektleiter bei der ESG Elektroniksystem- und Logistik-GmbH, dass Standardisierung zur Entwicklung von innovativen hybriden Produkten nicht nur auf technische Themen begrenzt sein darf, sondern sich ebenfalls auf die Art und Weise beziehen sollte, wie Dienstleistungen unternehmensübergreifend in Netzwerken entwickelt werden können. Hierzu wird unter Leitung des DINs, des FIRs und Industriepartnern eine Publicly Available Specification (PAS) mit dem Titel „Standardisierter Prozess zur Entwicklung von Dienstleistungen in Netzwerken“ erstellt. Dies ist eine weitere Initiative die Innovationskraft unter anderem von High Tech Dienstleistern zu stärken“.

In seinem Vortrag „Standards und Normen für Dienstleistungen – Voraussetzung für Transparenz und Wettbewerbsstärke“ hob Heinz Gaub, Mitglied der Geschäftsleitung des Deutschen Instituts für Normung (DIN), hervor, dass „Forschungsprojekte im Bereich der Schaffung von Dienstleistungs-Standards für globale Märkte die Quelle erfolgreicher Dienstleistungsstandardisierung sind und verwies dabei auf laufende Projekte, wie zum Beispiel die Initiative INS, die sich mit fast allen in der Hightech-Strategie festgelegten Hightech-Sektoren, u. a. Dienstleistungen beschäftigt und auch das oben genannte Projekt „Standardisierter Prozess zur Entwicklung von Dienstleistungen in Netzwerken“ beinhaltet.“

Prof. Dr. Günther Schuh, Direktor des Forschungsinstitutes für Rationalisierung (FIR), sagte in seiner Präsentation unter dem Titel „Dienstleistungsstandards – Erfolg im Wettbewerb mit kundenorientierten Lösungen“, dass „es nicht nur wichtig ist, den „Spirit“ der Kunden zu treffen und ihn durch Mehrwert zu begeistern, sondern dass Kompatibilität durch Standardisierung bereits vor der Marktphase Technologie für den Kunden auf einfachste Weise bedienbar macht. Dazu tragen in Kooperation mit dem DIN entwickelte Standards für Dienstleistungen, wie zum Beispiel die PAS 1018 ‚Grundstruktur für die Beschreibung von Dienstleistungen in der Ausschreibungsphase‘, bei.“

Prof. Dr. Prof. h.c. Dr. h.c. Ralf Reichwald, Projektleiter der Veranstaltungsreihe, von der TU München sagte in seiner Präsentation „Dienstleistungsexzellenz in Deutschland auf dem Weg zur Weltspitze“: „Die Forschungsergebnisse im Bereich der Standardisierung von Dienstleistungen sind ein herausragendes Beispiel für die exzellenten Erfolge von Dienstleistungsforschung und -förderung. Sie zeigen, dass sich in den letzten Jahren beeindruckende Möglichkeiten für die Umsetzung von Dienstleistungsideen ergeben haben. Das BMBF hat dabei mit der 1995 gestarteten Initiative „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“ und dem Förderprogramm „Innovative Dienstleistungen“ das öffentliche Bewusstsein über die strategische Bedeutung von Dienstleistungen für die Zukunftssicherung des Standortes erheblich verändert.“

Alles in allem wurde auch beim dritten Innovationsforum deutlich, dass sich in Deutschland mit Unterstützung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung Dienstleistungsexzellenz in Wissenschaft und Wirtschaft etabliert hat. Weitere Stationen der von der Handelshochschule Leipzig und dem CLIC - Center for Leading Innovation & Cooperation organisierten Veranstaltungsreihe sind unter anderem Berlin, Herzogenaurach, Karlsruhe, Hamburg und Leipzig.

Kontakt: Antje Sauerland
 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
 Tel.: 0341/98 51 664
 E-Mail: antje.sauerland@hhl.de