

Pressemitteilung

Leipzig, 7.11. 2007

Standardisierung als Basis der Innovation mit Dienstleistungen. Oder wie mobile Kommunikation Autos im Pannenfall schnell wieder mobil macht

Der Standardisierung von Dienstleistungen kommt eine tragende Rolle in der Weiterentwicklung unserer von Dienstleistungen geprägten Gesellschaft zu. Durch sie können moderne Dienstleistungen, welche aus einer Vielzahl von Abläufen und Informationen bestehen, erst ermöglicht sowie ähnliche Leistungen überhaupt vergleichbar gemacht werden. Aus diesem Grund macht die Veranstaltungsreihe „Innovative Dienstleistungen auf dem Weg zur Weltspitze“ bei ihrer Deutschlandreise am 21. November 2007 mit dem dritten Innovationsforum Station am FIR Forschungsinstitut für Rationalisierung an der RWTH Aachen. Unter dem Titel „Sehnsucht nach Einfachheit: Standardisierung als Basis der Innovation mit Dienstleistungen“ präsentiert Prof. Dr.-Ing. Günther Schuh, Direktor des Forschungsinstituts für Rationalisierung an der RWTH Aachen, zusammen mit Dr. Torsten Bahke, Direktor vom Deutschen Institut für Normung (DIN), welche Potenziale in der Standardisierung von Dienstleistungen als Motor für den Innovationserfolg sowie zur Stärkung der Wettbewerbsstellung liegen. Außerdem demonstriert Jörg Buchholz von der ESG Elektroniksystem- und Logistik-GmbH aus München am Beispiel MYCAREVENT, wie Standards zur Entwicklung innovativer Dienstleistungen im automobilen After-Sales beitragen. Teilnehmen werden geladene Interessenten aus Wirtschaft, Wissenschaft und Politik.

Technische Standards begegnen uns im ganz alltäglichen Leben – zum Beispiel in Form des „DIN A4-Papiers“. Sie machen das Leben einfacher, weil man zum Beispiel nicht darüber nachdenken muss, ob das DIN A4-Papier auch wirklich in den DIN A4-Briefumschlag passt. Dieser Punkt, der dem Verbraucher das Leben erleichtert, ist auch für den Handel von enormer Wichtigkeit. Nationale Normen und anerkannte Industriestandards erhöhen die Produktivität, sichern die Austauschbarkeit von Waren und Gütern und tragen so zum Wachstum ganzer Volkswirtschaften bei.

Während es in der industriellen Praxis seit jeher schon Normen gibt und diese sich als entscheidend für den Erfolg erwiesen haben, existieren im Dienstleistungssektor kaum Standards oder Normen. Der Aufbau von Dienstleistungsstandards wird auch die Internationalisierung der Dienstleistungsbranche in Europa erfolgreich fördern können. Die These lautet: Auch im Dienstleistungssektor werden Standards und Normen Voraussetzung sein, um Dienstleistungen in Zukunft – genauso wie Sachgüter – produzieren, exportieren und handeln zu können. Schließlich ist Deutschland ein Dienstleistungsland, denn dieser Bereich ist der wichtigste Beschäftigungssektor in Deutschland. Hier machen Dienstleistungen 70 % der Bruttowertschöpfung aus. Dienstleistungsstandards tragen dazu bei, die Dienstleistungsqualität in reproduzierbarer

Weise zu erhöhen, neue Märkte zu erschließen und die Vorteile einer kundenindividuellen und mengenorientierten Leistungsgestaltung zu kombinieren. Außerdem wird das Wachstum der Dienstleistungswirtschaft weiter vorangetrieben und dazu beigetragen, dass sich technisches Wissen und Innovationen schneller verbreiten. Zusätzlich wird die Transparenz und somit die Vergleichbarkeit des Dienstleistungsangebots erhöht. Wie wichtig Standardisierung im Dienstleistungsbereich ist, zeigt das folgende Beispiel:

Einmal angenommen: Sie sind mit dem Auto unterwegs. Eine Warnleuchte zeigt Ihnen einen Fehler an. Sie schaffen es auf den Seitenstreifen zu fahren – und nichts geht mehr. Sie rufen den Pannendienst. Der kommt, aber der Mitarbeiter kann den Fehler im Auto nicht eindeutig identifizieren, geschweige denn mit den richtigen Ersatzteilen reparieren, weil ihm dazu die notwendigen Diagnose-Werkzeuge fehlen. Das Auto muss also zur nächsten Werkstatt abgeschleppt werden. Ein Szenario, das zukünftig der Vergangenheit angehört. Möglich macht dies „MY CAREVENT“. Der Name ist ein Kurzwort aus den Anfangsbuchstaben von „Mobility and Collaborative Work in European Vehicle Emergency Networks“. Ziel ist ein herstellerunabhängiger Systemzugang zur drahtlosen Fahrzeugdiagnose und –reparatur. Der Online-Service der Zukunft wird manchen Einsatz des Abschleppwagens überflüssig machen. Neue Online-Diagnosetools sollen dabei helfen, Reparaturprozesse zu verkürzen und damit zu einer schnelleren Problemlösung beitragen. An diesem Beispiel wird deutlich, dass Standardisierung die Voraussetzung für innovative Dienstleistungen ist. Sei es bezüglich der Wege über die betroffene Fahrer und Pannendienste kommunizieren oder aber auch in Hinsicht auf die Reparaturinformationen. Hier wurde ein Standard herbeigeführt, der es einerseits den Herstellern erlaubt, interne Standards weiterzuführen und andererseits allen Nutzern Informationen über eine zentrale Datenbank liefert. Über diese Plattform kann dann jeder Pannendienst und jede Reparaturwerkstatt die Informationen abrufen, die er benötigt.

Und so wird dann bald die Vision Realität: Man hat eine Autopanne, der Fehler kann direkt vor Ort diagnostiziert werden und der Pannenhelfer bringt das benötigte Ersatzteil mit. Falls eine Reparatur nicht sofort erfolgen kann hat man Planungssicherheit, weil man schnell und umfassend über die Art und Dauer der Reparatur informiert wird. Damit kann man einschätzen, wie lange man bis zum Ende der Reparatur warten oder ob man sich ein Ersatzfahrzeug beschaffen muss.

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