

Wettbewerbsvorteil Dienstleistungen – von der Forschung in die Praxis

Die Baden-Württemberg Stiftung ermöglicht kleinen und mittleren Unternehmen den Zugang zu neuesten Erkenntnissen aus der Dienstleistungsforschung. Im Rahmen des Programms „Wissenstransfer Dienstleistungsforschung“ wurden in mehr als 30 Pilotbetrieben Forschungsergebnisse in die Praxis überführt und Wege zu mehr Wettbewerbsfähigkeit aufgezeigt. In einer teilnehmenden Firma des Programms, Gehring Technologies GmbH, zogen die Initiatoren am 24. Januar 2012 Bilanz.

Ersatzteile werden blitzschnell geliefert, Fernwartungen durchgeführt und eine Telefon-Hotline steht rund um die Uhr zur Verfügung. Dienstleistungen wie diese machen Unternehmen in technologieintensiven Branchen wettbewerbsfähiger – Erkenntnisse, die unter anderem durch Dienstleistungsforschung gewonnen werden. Doch gerade in kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) finden diese Erkenntnisse nur schwer den Weg in den Betriebsalltag. Um KMU die Chance auf mehr Wettbewerbsfähigkeit und Wachstum zu geben, hat die Baden-Württemberg Stiftung 2008 das Programm „Wissenstransfer Dienstleistungsforschung“ ins Leben gerufen. Das Ministerium für Finanzen und Wirtschaft Baden-Württemberg hat die Entstehung und Durchführung des Programms dabei begleitet.

In vier Projekten hatten mehr als 30 Pilotbetriebe die Möglichkeit, neue Dienstleistungen zu entwickeln oder bestehende zu optimieren. Christoph Dahl, Geschäftsführer der Baden-Württemberg Stiftung, zieht eine erste Bilanz: „Unser Programm stieß bei den teilnehmenden Firmen auf großen Zuspruch: Viele kleine und mittlere Unternehmen nutzten die Chance, ihre Dienstleistungsangebote zu optimieren. Dank der Projekte stehen ihnen gut aufbereitete Materialien zur Verfügung, so dass sie vorhandenes Wissen schnell und effektiv in ihre betriebliche Praxis umsetzen können.“

Von den Forschungsergebnissen bis in den Betriebsalltag

Um den Pilotbetrieben die abstrakten und komplexen Erkenntnisse aus der Dienstleistungsforschung zugänglich zu machen, entwickelten Forschungseinrichtungen wie das Institut für Produktionstechnik (wbk) am Karlsruher Institut für Technologie (KIT) zunächst eine Reihe von Instrumenten und systematischen Vorgehensweisen – von Fragebögen über Checklisten, Handbücher, Leitfäden und Workshops bis hin zu einem Software-Tool. „Die Herausforderung bestand darin, Methoden zu entwickeln, die in Unternehmen schnell und unkompliziert implementiert werden können, ohne immense Kosten zu verursachen oder den Betriebsalltag zu

stören“, so Prof. Dr. Gisela Lanza vom KIT, die mit „Wissenstransfer und Grundlagenbereitung für Technische Dienstleistungen im Maschinen- und Anlagenbau“ (WiTal) eines von insgesamt vier Transferprojekten des Programmes leitete.

Best Practice in Ostfildern

Das Maschinenbauunternehmen Gehring Technologies GmbH mit Hauptsitz in Ostfildern hat die Mitarbeit im KIT-Projekt genutzt, um seine Servicefähigkeit beim Angebot von technischen Dienstleistungen weiter zu optimieren. Dazu gehören vor allem erweiterte Garantiemodelle sowie der Instandhaltungsservice. Richard Stampfer, Leiter Vertrieb Umbau, erklärt, dass die Firma sich an dem Programm beteiligt habe, weil sie Grundlagen für kritische Bewertungen von TCO-Vertragsstrukturen (Total Cost of Ownership) benötigte - also für die Vereinbarung eines Pauschalbetrages, der alle Kosten eines Produkts über dessen gesamte Lebensdauer hinweg berücksichtigt: „Dazu wollten wir uns auch die Erkenntnisse aus dem Wissenstransfer-Programm zunutze machen sowie neue Impulse für unser After-Sales-Geschäft umsetzen – vor allem bei Ersatzteilen, Teleservice und Wartungs- bzw. Reparaturarbeiten.“

Wissenstransfer wird fortgesetzt

Die Industrie- und Handelskammer Nordschwarzwald, Transferinstitution im Rahmen des Projektes WiTal, macht die Erkenntnisse auch anderen Interessierten zugänglich. Auf der Webseite www.nordschwarzwald.ihk24.de bekommen kleinere und mittlere Unternehmen einen Überblick zu den verschiedenen Transferinstrumenten und können sich beispielsweise über die Vorgehensweise zur Planung und Kalkulation von TCO-Verträgen informieren. Bei einem Vortragsabend am 28. Februar in Pforzheim werden zudem die Projektergebnisse einem breiteren Publikum präsentiert.

Die Baden-Württemberg Stiftung wird im Frühjahr ein Handbuch herausgeben. Kleine und mittlere Unternehmen im Land bekommen so die Chance, Erkenntnisse aus der Dienstleistungsforschung schnell und unkompliziert in ihren betrieblichen Alltag zu integrieren und so ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen.

Pressemitteilung

24.01.2012

Quelle: Baden-Württemberg Stiftung (24.01.12)

