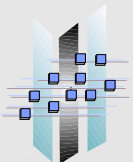


# Innovation mit Dienstleistungen

**Dr. Gerhard Ernst**

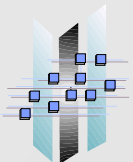
**Am 20.12.2004**

**Fit For Service**



# Erfolgsthemen

- **Service Engineering**
- **Standardisierung**
- **Finanzdienstleistungen**
  - Handwerk
  - Kooperationsmanagement
  - Gesundheitswirtschaft
  - Wissensintensive Dienstleistungen
  - Service – ein Produkt



# Service Engineering im Spiegel der Dienstleistungstagungen



1996: Zum **erstenmal erwähnt**

1998: **Erster Hauptvortrag und erstes Forum**



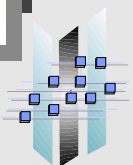
## 4. Dienstleistungstagung des BMBF Innovationen Forschungsergebnisse Best Practices

Prof. Dr. Erich Zahn, Universität Stuttgart	<a href="#">Einführung</a>
Prof. Dr. Wilhelm Scheer, Universität Saarbrücken	<a href="#">Service Engineering - Von der Gestaltung zur Implementierung von Dienstleistungen</a>
Peter de Kiewitt und Dr. Hans Wurps, OCE, AV's-Hertogen-Bosch	<a href="#">Vom produktorientierten Serviceanbieter zum globalen Lösungsanbieter</a>
Dr. Joachim Rau, RWTÜV Anlagentechnik GmbH, Essen	<a href="#">TOV CERT Excellence Audit - Ein neues Bewertungsverfahren für Spitzenleistung im Wettbewerb</a>
Wolfgang Bescheid, PLAN NET media GmbH, München	<a href="#">PLAN NET media - Mit kundenbezogenen Dienstleistungen zum Erfolg</a>
Thomas Meinen, FraG-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation, Stuttgart	<a href="#">Service Engineering - Unternehmen müssen jetzt die Weichen stellen</a>

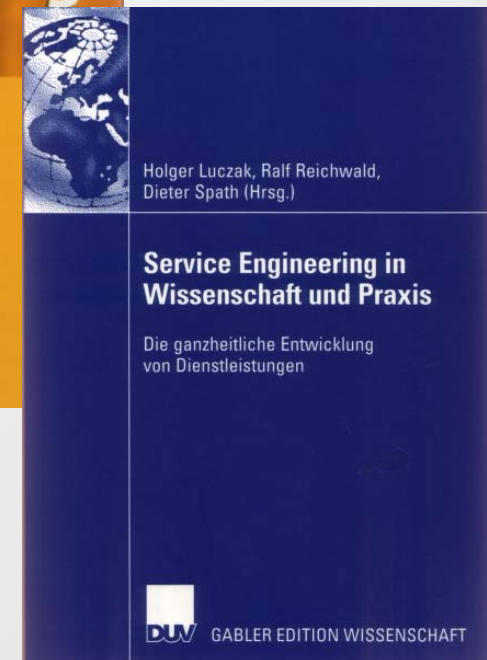
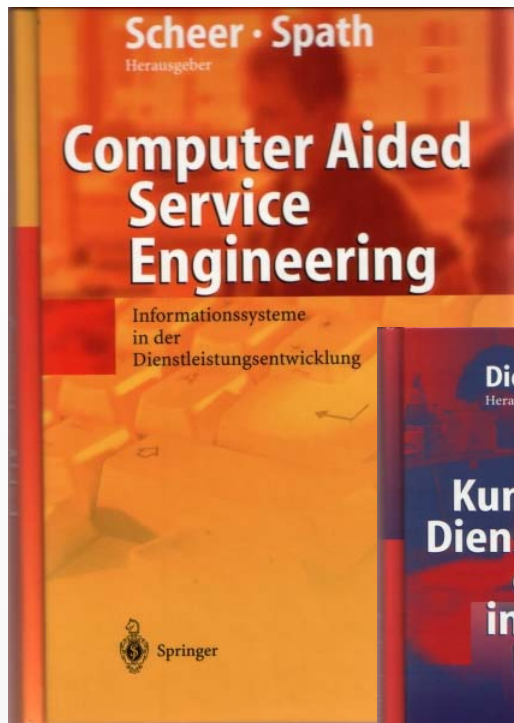
2001 und 2003:  
**Erfolgreiche Foren**



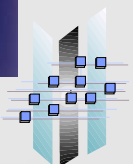
Projekträger im DLR (PT-DLR)



# Service Engineering 2003 - 2004



Projekträger im DLR (PT-DLR)



# Dienstleistungsstandards



**Forschungsbericht**

Ingenieur-Dienstleistungen

Gefördert vom  
Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

[www.INGDL.DE](http://www.INGDL.DE)



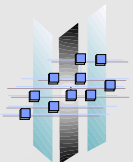
[www.dienstleistungs-standards.de](http://www.dienstleistungs-standards.de)  
für globale Märkte

**Die Projektpartner**



The diagram shows a central yellow circle labeled 'Projektpartner' containing 'DIN FIR', 'IAO IAT', and 'GSM KOOP'. This is surrounded by a white ring labeled 'Beirat'. The outermost ring is divided into four segments: 'Standardisierungsgremien' (top), 'Dienstleister' (right), 'Agencies' (bottom), and 'Multiplikatoren' (left).

[www.dienstleistungs-standards.de](http://www.dienstleistungs-standards.de)



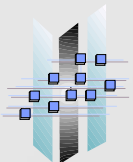
# Innovative Finanzdienstleistungen

## Geförderte Partner



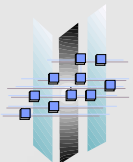
## Ungeförderte Anwendungspartner:

- Deutsche Bank AG
- Commerzbank AG
- DZ-Bank
- Bankgesellschaft Berlin
- Deutscher Sparkassenverlag
- Sparkassen
- Dresdner Bank
- Börse Stuttgart
- Volksbanken Raiffeisenbanken



# Innovation mit Dienstleistungen – ein Blick nach vorn

- **Innovationsmanagement**
  - Exportfähigkeit und Internationalisierung
  - Integration von Produkt und Dienstleistungen
  - Produktivität von Dienstleistungen
- **Wachstumsfelder**
  - Seniorenwirtschaft
  - Gesundheitswirtschaft inkl. Wellness
  - Finanzdienstleistungen
- **Menschen in der Dienstleistungswirtschaft**
  - Dienstleistungsfacharbeit/ Produzentenstolz



# Innovation mit Dienstleistungen Ein Weg in die Zukunft

**Dr. Gerhard Ernst**

**Projekträger im DLR**

**0228/3821-120**

**Gerhard.Ernst@dlr.de**

**Bitte beachten Sie die neue Besuchsadresse:**

**Bonn-Oberkassel -Heinrich-Konen-Str.1**

**Projekträger im DLR (PT-DLR)**



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

