

Business Service als Benchmarkingarena

Um auch in Zukunft im stark wachsenden Markt der Business to Business Dienstleistungen erfolgreich zu sein und gleichzeitig attraktive Arbeitsplätze anbieten zu können, sind innovative Ideen für zukunftsweisende Organisationsformen, neue Dienstleistungen und alternative Arten der Zusammenarbeit der Schlüssel für einen hohen Standard von Dienstleistungen und für eine starke Ausrichtung auf den Kunden.

Um solche innovativen Ideen insbesondere bei branchenfremden Unternehmen zu finden, hat sich der Club Business Service im Vorhaben Fit for Service folgende Ziele gesetzt:

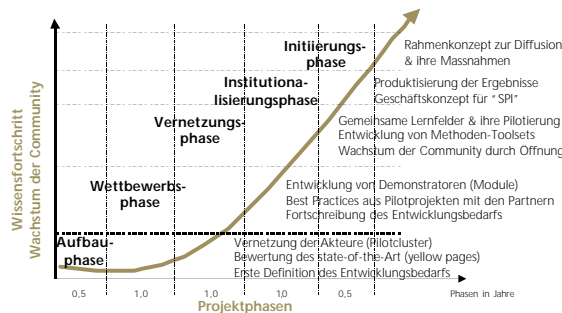
- Benchmarking von Facility Management-Dienstleistungen
- Nutzung von Resultaten aus Benchmarking-Studien zur Verbesserung von internen Prozessen und Strukturen.
- Die Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Dienstleistungswirtschaft zu analysieren, zu verstehen und nachhaltig für die beteiligten Firmen und ihre Partner zu verbessern (Gesamtzielsetzung)
- Neuartige Dienstleistungen entwickeln und gestalten durch Kontakt mit Unternehmen und Organisationen aus anderen Branchen
- Strukturen entwickeln, welche Lern- und Forschungsprozesse ermöglichen

Der Club Business Service wird sich zuerst auf folgende Themenfelder konzentrieren: Facility Management / Qualifizierung und Beratung für Management und Mitarbeiter / Integrationsdienstleistungen / Auditierungsdienste

Unser Vorgehensmodell

Fit for Service bildet als Gesamtprojekt eine branchenübergreifende Plattform für Akteure aus dem In- und Ausland, die an diesem Lern- und Forschungsprozess teilnehmen. Neben dem Club Business Service laufen für sieben weitere Wachstumfelder der Dienstleistungswirtschaft konkrete Benchmarkingvorhaben an. Durch eine gemeinsame Vorgehensweise und den Einsatz derselben Methoden und Tools wird sichergestellt, daß auch zwischen den einzelnen Clubs ein reger Austausch von Ergebnissen und Erfahrungen stattfinden kann.

Fünf Lern- und Forschungsphasen des Projektes



Auftakt des Projektes sind der Aufbau und die Organisation der Clubs im internationalen Rahmen sowie die Analyse des aktuellen State-of-the-Art für Benchmarkingdaten und -methoden im Dienstleistungsbereich. Danach starten die Clubs ihre konkreten internationalen Benchmarkingvorhaben. Um einen effizienten Wissensaustausch zwischen den Einzelvorhaben zu organisieren, wird eine Internet-Plattform für die Vernetzung genutzt. Ziel ist es, die dort entstehende Community stetig zu vergrößern. Damit wächst die Grundlage für eine nachhaltige Verankerung von Benchmarkingprozessen in der Dienstleistungspraxis und für die Institutionalisierung der Community.

Partnernetzwerk & Leitfragen

Partnernetzwerk: Unter Koordination von M+W Zander Facility Management GmbH haben sich bis Mai 2000 im Business Service bereits fünf Kooperationspartner aus der Dienstleistungswirtschaft zusammengefunden. Gemeinsam sollen die Benchmarkingfragestellungen bearbeitet und Strategien zur Verbesserung der Service Performance entwickelt werden. Der weitere Aufbau des Clubs für den ersten Benchmarkingzyklus läuft bis September 2000. Ab dann soll es mit etwa 8 industriellen Partnern weitergehen.

Leitfragen für Phase I: Der Club Business Service stellt sich in seiner ersten Phase folgende zentrale Fragen:

- **Service Engineering:** Wie können wir neue Dienstleistungen unter Verwendung geeigneter Methoden, Werkzeuge und Vorgehensweisen systematisch entwickeln und gestalten?
- **Dienstleistungskultur:** Wie realisieren wir eine Dienstleistungskultur, die die Interessen der Mitarbeiter berücksichtigt und darauf abzielt, in der (in)direkten Interaktion mit internen/externen Kunden flexible Problemlösungen zu erbringen?
- **Vernetzung/Kooperation:** Welche Verhaltensweisen, Strukturen und Potentiale müssen wir entwickeln und einsetzen, um unternehmensübergreifend komplexe Problemlösungen wirtschaftlich anzubieten?
- **Dienstleistungsbewertung:** Wie können wir eine neue Dienstleistung bzw. eine innovative Dienstleistungsidee hinsichtlich ihres Wertschöpfungspotentials bewerten?

Fit for Service – Gesamtprojekt

Das Projekt 'Fit for Service – Internationales Benchmarking der Dienstleistungswirtschaft' ist eine internationale Wissensplattform für Unternehmen im Dienstleistungssektor. Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, uns mit den Besten national und international zu vergleichen, von diesen Best Practices zu lernen und daraus Zukunftsstrategien für Service Excellence und Service Performance zu entwickeln. Zentrale Ergebnisse sind:

ServicePerformance Methodentoolset

- Entwicklung und Implementierung von Benchmarkingmethoden und -instrumenten für die Praxis von Dienstleistern.
- Ermittlung erfolgskritischer Service Performance Measures.
- Aufbau eines Methodenkompendiums für die Dienstleistungswirtschaft.

ServicePerformance Knowledge Warehouse

- Durchführung von Benchmarkingstudien und Implementierung eines Benchmarkingwissenspools.
- Benchmarking Database: Benchmarkingdaten, -vergleiche und -analysen, Best Practices und Zukunftsszenarien.
- Empfehlungen für die Gestaltung und Implementierung (Verzahnung mit operativen Benchmarkingverfahren).

ServicePerformance Community

- Aufbau eines internationalen Benchmarkingnetzwerkes für einen kontinuierlichen Wissens- und Erfahrungsaustausch.
- Initiierung eines internationalen Wissens- und Erfahrungsaustausches zu wichtigen Benchmarkingfeldern von Dienstleistungen.
- Aufbau eines 'Service Performance Institutes'.

Ansprechpartner für den Club Business Service

Lead-Partner und Club-Koordination:

M+W Zander Facility Management GmbH
Frau Tanja Hentschel
E-Mail: tanja.hentschel@mw-zander.com
Rollnerstrasse 111
90408 Nürnberg
Tel.: ++ (49) 0911 3608 3354
Fax: ++ (49) 0911 3608 3119
<http://www.mw-zander.com>



Begleitforschung:

Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
Frau Alexandra Bading
E-Mail: Alexandra.Bading@iao.fhg.de
Nobelstr. 12
70569 Stuttgart
Tel.: ++ (49) 0711 970 2071
Fax: ++ (49) 0711 970 2299
<http://www.iao.fhg.de>



Dieses Vorhaben wird unterstützt durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (01HG9967/6). Einen Überblick über das Gesamtprojekt 'Fit for Service' erhalten Sie unter: <http://www.fit4service.com>

Fit for Service

Internationales Benchmarking der Dienstleistungswirtschaft



Wachstumsfeld

Business Service

