

Mitgliedschaft, Teilnahmemöglichkeiten

Club-Mitgliedschaft

Der Club Medien & Telekommunikation ist prinzipiell offen für neue Mitglieder.

Bewerben kann sich jeder, der im Markt Medien oder Telekommunikation tätig ist.

Neue Mitglieder müssen einstimmig angenommen werden. Jedes Mitglied unterliegt dem Benchmarking-Code of Conduct, der u.a. die Vertraulichkeit von ausgetauschten Informationen und Daten regelt.

Teilnahmemöglichkeiten – ohne Mitgliedschaft

Der Club Medien & Telekommunikation führt im Jahr 2003 Assessments durch zu den Themen:

Frühjahr 2003:

Recruiting – Strategie und Kompetenzen

(voraussichtlich) Sommer 2003:

New Business Development – stützende Strukturen, Organisationskompetenzen

Die Assessments sind über die Fit for Service-Plattform [www-offen](http://www.fit4service.com), jeder Interessierte kann sich beteiligen:

www.fit4service.com

Informationen, Kontakt

Weitere Informationen

Informationen zum Club und anderen Benchmarkingaktivitäten in Fit for Service sind zu finden unter:

www.fit4service.com

Lead Partner

Robert Bonca
T-Systems Multimedia Solutions, Dresden
Telefon: +49(0)351 / 8505 – 700
E-Mail: Robert.Bonca@t-systems.com
URL: www.t-systems-mms.com



Begleitforschung

Josephine Hofmann
Fraunhofer IAO, Stuttgart
Telefon: +49(0)711 / 970 – 2095
E-Mail: Josephine.Hofmann@iao.fhg.de
URL: www.businessmanagement.iao.fhg.de



Fraunhofer Institut
Arbeitswirtschaft und
Organisation



Fit for Service

Benchmarking für die
Dienstleistungswirtschaft



Club Medien & Telekommunikation



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Fit for Service wird gefördert
vom Bundesministerium für
Bildung und Forschung

Fit for Service: Ein Benchmarking-Vorhaben

Ziel von Fit for Service ist es, Aufhol- und Vorsprungsstrategien für Wachstum und Beschäftigung in der Dienstleistungswirtschaft zu entwickeln.

Hierzu wird ein Forschungs-, Lern- und Anwendungsnetzwerk etabliert, in dem innovatives DI-Benchmarking methoden-gestützt entwickelt und erprobt wird.

Das Fit for Service Partnernetzwerk

An diesem Ziel arbeiten Partner aus der Dienstleistungswirtschaft und aus inter-medialen Organisationen – organisiert in 7 Clubs – zusammen mit der wissenschaftlichen Begleitforschung des Fraunhofer IAO und des IAT der Universität Stuttgart sowie weiteren nationalen und internationalen Experten.

Die Arbeit in Fit for Service

Mit Hilfe des Fit for Service Methodentoolset, insbesondere der Competence Card, werden für das Dienstleistungs-Benchmarking geeignete Instrumente entwickelt.

Im Fit for Service Knowledge Warehouse stellen die Partner Daten und Informationen zu Assessments und Best Practices zur Verfügung.

Der Wissens- und Erfahrungsaustausch erfolgt über die Fit for Service Community, die geschlossene und offene Bereiche enthält: www.fit4service.com

Die Clubarbeit

Der Medien- und Telekommunikationsmarkt ist geprägt durch die Notwendigkeit der Orientierung am Servicewunsch des einzelnen Kunden einerseits – und dem Erfordernis der Standardisierung (Systeme, Techniken etc.) andererseits.

Benchmarking im Markt Medien & Telekommunikation

Um »fit« zu sein für den Markt Medien und Telekommunikation bedarf es spezifischer Kompetenzen, insbesondere:

- der Marktpräsenz und Kundenintegration,
- des Personal- und Wissensmanagement,
- der Kooperation und Netzwerkbildung.

Diese sind in der Club Competence Card abgedeckt. In der aktuellen Clubarbeit erfolgt die Entwicklung geeigneter Mess-verfahren und Messgrößen.

Benchmarking und Assessments im Club

Sukzessive mit der Erarbeitung der Competence Card wird diese durch die Durchführung zunächst geschlossener Assessments – im Club – und sich anschließenden offenen Assessments angewendet.

Zum Einsatz kommt das am Fraunhofer IAO entwickelten E-Assessment-Tool, das kostengünstige, zeitnahe Assessments mit Sofort-Feedback und Expertise erlaubt – unter Wahrung von Anonymität.

Das Partnernetzwerk im Club

Lead Partner

Robert Bonca,
T-Systems Multimedia Solutions GmbH



Value Partner

Ralf Nick, Johannes Jung
GE CompuNet Frankfurt



Thomas Kreisig,
MCI WorldCom



Susanne Bock,
Pandora Stuttgart



Wissenschaftlicher Partner

Josephine Hofmann, Gabriele Holzschuh, Fraunhofer
IAO Stuttgart



Fraunhofer
Institut
Arbeitswirtschaft und
Organisation