

## Mobilität & Logistik als Benchmarkingarena

Mobilität ist heute gleichbedeutend mit Freiheit und Abenteuer. Das Volumen des Individualverkehrs wird Schätzungen zu Folge zwischen 1990 und 2005 annähernd um 40 % wachsen. Der Güterverkehr soll sich im gleichen Zeitraum um 90% erhöhen. Adäquate Wachstumsraten der Verkehrsinfrastruktur sind jedoch begrenzt. Um einem Verkehrsinfarkt vorzubeugen, müssen intelligente Systeme entwickelt werden, die effizient und effektiv eingesetzt werden können. Im internationalen Wettbewerb werden eine funktionstüchtige Verkehrsinfrastruktur sowie kundenorientierte Servicekonzepte zum Standortvorteil.

Neue Modelle der Verkehrsinfrastruktur, Kooperationsformen und Schlüsseltechnologien gewinnen als Erfolgsfaktoren für nachhaltige Vorsprungsstrategien im internationalen Wettbewerb zunehmend an Bedeutung.

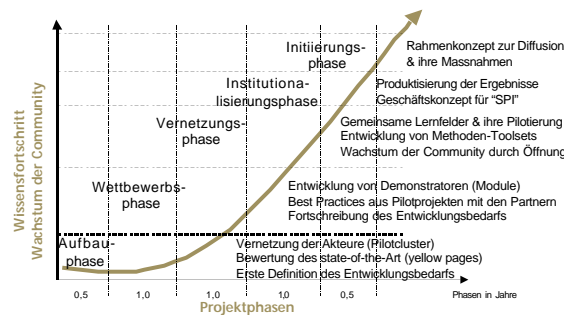
Um durch internationalen Vergleich Erfolgskriterien auf den Ebenen von Unternehmen, Markt/Netzwerken und Gesellschaft / Staat zu entwickeln, wollen wir uns im Club „Mobilität & Logistik“ auf drei Themenfelder als Benchmarkingarena konzentrieren:

- ◆ Nachfragegerechtes Angebot sowie Sicherstellung einer Transportleistung
- ◆ Attraktive Zusatzleistungen
- ◆ Individuelle Servicebetreuung

## Unser Vorgehensmodell

**Fit for Service** als Gesamtprojekt bildet eine branchenübergreifende Plattform von Akteuren aus dem In- und Ausland, die an diesem Lern- und Forschungsprozess teilnehmen. Neben dem Club „Mobilität & Logistik“ finden in weiteren sieben definierten Clubs die konkreten Benchmarkingvorhaben statt. Durch eine gemeinsam verabredete Vorgehensweise und eingesetzte Methoden und Tools wird sichergestellt, dass auch zwischen den Clubs der Austausch von Ergebnissen und Erfahrungen stattfindet.

Fünf Lern- und Forschungsphasen des Projektes



Auftakt des Projektes ist 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. Darauf aufbauend starten die Clubs ihre konkreten internationalen Benchmarkingvorhaben. Um einen effizienten Wissensaustausch zwischen den Einzelvorhaben zu organisieren, werden wir eine Internet-Plattform für die Vernetzung schaffen mit dem Ziel, diese Community stetig zu vergrößern. Schliesslich werden wir die Grundlagen bereiten für eine nachhaltige Verankerung von Benchmarkingprozessen in der Dienstleistungspraxis sowie für die Institutionalisierung der Community.

## Partner & Leitfragen für Phase I

**Partnernetzwerk.** Unter Koordination der Luftansa AG haben sich im Club „Mobilität & Logistik“ bisher sechs Kooperationspartner (Stand 1.7.2001) aus der Dienstleistungswirtschaft zusammengefunden, um gemeinsam Benchmarkingfragestellungen zu bearbeiten und Strategien zur Verbesserung ihrer Service Performance zu entwickeln. Darüber hinaus sind intermediäre Organisationen sowie nationale und internationale Forschungsinstitute eingebunden. Der weitere Aufbau des Clubs für den ersten Benchmarkingzyklus erfolgt bis Jahresende 2001.

**Leitfragen für die Phase I.** Mobilität & Logistik ist einer der zentralen globalen Wettbewerbsarenen der Zukunft. Leittechnologien wie das Internet werden Nachfrageverhalten und Angebotsstrukturen in diesem Marktfeld nachhaltig verändern und sorgen schon heute für eine hohe Wettbewerbsdynamik. Neue Geschäftsmodelle, Marktakteursrollen und Kooperationen entstehen. Vor diesem Hintergrund plant der Club „Mobilität & Logistik“ in seiner ersten Phase mit folgenden zentralen Fragestellungen zu starten:

- ◆ Unterstützung des individualisierten Massenservices durch Informationstechnologien
- ◆ Aufbau einer geschlossenen, vernetzten Transportkette
- ◆ Verhalten der Mitarbeiter im Kundenkontakt

## Fit for Service – Gesamtprojekt

Das Projekt „Fit for Service – Internationales Benchmarking der Dienstleistungswirtschaft“ ist eine internationale Wissensplattform für die Dienstleistungswirtschaft. Sie hat zum Ziel, sich mit den Besten national und international zu vergleichen, von den Best Practices anderer zu lernen und Erfolgsfaktoren zu identifizieren um daraus Zukunftsstrategien für Service Excellence und Service Performance zu entwickeln. Zentrale Ergebnisse werden sein:

### 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

### Lead Partner für den Club:

Martin Steuernagel  
Dipl.-Kaufmann Dipl.-Volkswirt  
Deutsche Lufthansa AG  
Leiter Servicequalität Passage  
FRA EQ/S  
Lufthansa Basis  
D-60546 Frankfurt  
Tel: 0049 (0)69 696-3233  
Fax: 0049 (0)69 696-4068  
E-Mail: [Martin.Steuernagel@dlh.de](mailto:Martin.Steuernagel@dlh.de)  
<http://www.lufthansa.com>



### Begleitforschung:

Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO  
Dipl.-Ing. Dipl.-Kfm. Axel Gomeringer  
Nobelstr. 12  
70569 Stuttgart  
Tel.: 0711/970-2048, Fax: 0711/970-2299  
E-Mail: [Axel.Gomeringer@iao.fhg.de](mailto:Axel.Gomeringer@iao.fhg.de)  
<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



Fit for Service Club

**Mobilität und Logistik**