



Fraunhofer Institut
Arbeitswirtschaft und
Organisation

Fit for Service

Benchmarking für die
Dienstleistungswirtschaft



»Fit for Service« durch Dienstleistungsbenchmarking

Mit dem Projekt »Fit for Service« wird ein Forschungs-, Lern- und Anwendungsnetz aufgebaut, das Entscheider in Wirtschaft und Politik dabei unterstützt, von den Besten zu lernen. Ziel ist es, nicht nur Aufhol- sondern auch Vorsprungsstrategien für Wachstum und Beschäftigung in der Dienstleistungswirtschaft zu entwickeln. Die Aktivitäten in definierten Wachstumsfeldern der Dienstleistungswirtschaft, die als Fit4Service Clubs organisiert sind, werden durch die Arbeit von Forschungspartnern in thematisch fokussierten Kompetenzfeldern unterstützt.

Mit dem Service Performance Center entsteht im Rahmen des Vorhabens eine Wissensplattform für die Dienstleistungswirtschaft. Das SPC bietet Ihnen in den drei folgenden Produktlinien zentrale Ergebnisse aus Forschung und Praxis, die Sie dabei unterstützen, »Fit for Service« zu werden.

Im Benchmarking Knowledge Warehouse wird ein breites Angebot an Daten, Vergleichen und Analysen an Best Practices und Zukunftsszenarien zusammengestellt. Diese helfen Ihnen dabei, Ihre Dienstleistungsperformanz zu bewerten und zu verbessern.

Im Benchmarking Methoden Toolset werden erfolgskritische Service Performance Measures, Methoden und Instrumente gesammelt, entwickelt und erprobt. Diese ermöglichen es Ihnen, dienstleistungsorientiertes Benchmarking umzusetzen.

In der Benchmarking Community finden die Projektpartner und alle, die Mitglied werden, ein wachsendes Netzwerk zum Informations- und Erfahrungsaustausch bezüglich wichtiger Benchmarkingfelder der Dienstleistungswirtschaft.

Die Fit4Service Clubs

Zentrales Element in »Fit for Service« sind die Fit4Service Clubs. Unter der Leitung von LeadPartnern aus der Dienstleistungswirtschaft und mit wissenschaftlicher Begleitung tragen die Clubs in ihrem jeweiligen Wachstumsfeld, das den Clubs ihre Namen gibt, maßgeblich zur Entwicklung und Erprobung der Competence Card als strategisches Umsetzungsinstrument für Dienstleistungsbenchmarking bei.

Business Services

Der Fit4Service Club Business Services mit dem LeadPartner M+W Zander Facility Management GmbH konzentriert sich auf drei strategische Benchmarkingfelder:

- Erreichen einer führenden Marktposition,
- qualifizierte, motivierte, entwicklungsfähige und flexible Mitarbeiter,
- dynamische, effektive Unternehmensorganisation unter Berücksichtigung ökologischer Aspekte.

In der ersten Benchmarkingphase wird sich der Club auf die Gewinnung von Neukunden, hohe Mitarbeiterproduktivität und Servicequalität sowie Innovationsprozesse und Networking konzentrieren.

Kontakt

Alexandra Bading
Telefon: 07 11/9 70-20 71,
Alexandra.Bading@iao.fhg.de

Tanja Hentschel
tanja.hentschel@mw-zander.com

Lernen, Wissen, Informations Brokerage

Der Fit4Service Club Lernen, Wissen, Informations Brokerage mit dem LeadPartner Integrata Trainings AG beschäftigt sich mit drei Wissens- und Entwicklungsgebieten:

- Identifizierung von Verbesserungspotenzialen auf Produktebene und Umsetzungsstrategien für die Produktentwicklung,
- zukünftige Erfolgs- und Wettbewerbsfaktoren für Wissensdienstleister,
- Untersuchung des allgemeinen Wandels im Umgang mit Information und Wissen.

Leitfragen sind dabei: welche Produkte ein erfolgreicher Wissensdienstleister in der Zukunft benötigt, wie sich die Marktstrukturen weiterentwickeln und welche neuen Gestaltungsmodelle sich für lebensumspannendes Lernen abzeichnen.

Kontakt

Natascha Koroleva
Telefon: 07 11/9 70-23 33
Natascha.Koroleva@iao.fhg.de

Stefanie Huth
shuth@integrata.de

Medien und Telekommunikation

Der Fit4Service Club Medien und Telekommunikation mit dem LeadPartner Multimedia Software GmbH geht die Entwicklung von Dienstleistungsbenchmarking mit folgenden Fragen an:

- Welches sind die Nachfrage-determinanten der Zukunft?
- Wie beeinflussen die Spielregeln der New Economy die Dienstleistungswirtschaft? Welche Produkte und Dienstleistungen werden auf diesen Märkten zukunftsfähig und erfolgreich sein?
- Wie wird sich Markterfolg in Zukunft messen und realisieren lassen?

Kontakt

Josephine Hofmann
Telefon: 07 11/9 70-20 95
Josephine.Hofmann@iao.fhg.de

Dr. Robert Bonca
Robert.Bonca@telekom.de

Mobilität und Logistik

Der Fit4Service Club Mobilität und Logistik mit dem LeadPartner Lufthansa AG konzentriert sich auf die folgenden Themenfelder als Benchmarkingarena:

- Unterstützung von individualisierten Massenservices durch Informationstechnologien,
- Aufbau einer geschlossenen, vernetzten Transportkette,
- Verhalten der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Kundenkontakt.

Kontakt

Axel Gomeringer
Telefon: 07 11/9 70-20 48
Axel.Gomeringer@iao.fhg.de

Martin Steuernagel
Martin.Steuernagel@dlh.de

Finanzdienstleistungen

Der Fit 4Service Club Finanzdienstleistungen mit dem LeadPartner Württembergischen Genossenschaftsverband Verband hat die folgenden Benchmarkingfelder definiert:

- Weiterentwicklung angebotener Dienstleistungen, Erneuerung des Unternehmensprofils sowie des Auftretens am Markt,
- Etablierung einer innovativen Personalpolitik,
- Positionierung und Neuausrichtung der Filialstruktur,
- Absicherung der bankbetriebswirtschaftlichen Performance.

Durch die Bearbeitung der genannten Felder soll es gelingen, Wachstumspotenziale in angestammten und neuen Märkten auszuschöpfen und Wettbewerbsverschiebungen durch Marktzugänge etablierter und neuer Anbieter wie z. B. Direktbank-Töchter, Nearbanks oder Finanzintermediäre offensiv zu begegnen.

Kontakt

Alexander Karapidis
Telefon: 07 11/9 70-20 19
Alexander.Karapidis@iao.fhg.de

Thomas Krapf
Krapf.T@GENO-Stuttgart.de

Die Fit4Service Clubs

Gesundheit und Soziales

Der Fit4Service Club Gesundheit und Soziales mit dem LeadPartner Evangelische Gesellschaft Stuttgart e.V. startet die Entwicklung von Dienstleistungsbenchmarking mit folgenden Fragestellungen:

- Wie läßt sich ein nachhaltiges Wachstum zur Bestandssicherung der Unternehmen im Rahmen ihrer sozialen Verantwortung realisieren?
- Wie ist ein bedarfsgerechtes Angebot an innovativen Sozial- und Gesundheitsdienstleistungen zukünftig zu gestalten?
- Wie kann dieses Angebot trotz des angesprochenen Kostendrucks gewährleistet werden?

Handlungsleitend für die Projektarbeit sind die für Sozial- und Gesundheitsdienstleistungen prognostizierten Nachfrage- und Kostensteigerungen, die nur durch innovative organisatorische und technologische Konzepte bewältigt werden können.

Kontakt

Rainer Nägele
Telefon: 07 11/9 70-51 06,
Rainer.Naegele@iao.fhg.de

Hans-Georg Hinderer@
eva-stuttgart.de

Freizeit und Erholung

Der Fit4Service Club Freizeit und Erholung mit dem LeadPartner Rofa Gastronomie GmbH setzt die Schwerpunkte auf die folgenden Benchmarkingfelder in drei Teilbereichen des Wachstumsfelds:

- **Tourismus**
Verbesserung der Dienstleistungsqualität im Tourismussektor. Thematisiert werden E-Commerce, Tourismus & Umwelt sowie die Verbesserung der Rahmenbedingungen für den Tourismusbereich.
- **Fitness/Wellness**
Entwicklung neuer Strategien zur Markterschließung. Im Mittelpunkt stehen Aufbau und Nutzung von Netzwerken, strategisches Kundenmanagement, die Entwicklung neuer Marketingkonzepte sowie Leadership-Strategien.
- **Unterhaltung**
Verbesserung der Dienstleistungsmentalität. Zentrale Themen sind Event-Management, Supply Chain Management, strategische Allianzen sowie Marktbeobachtungsinstrumente.

Kontakt

Alexander Karapidis
Telefon: 07 11/9 70-20 19,
Alexander.Karapidis@iao.fhg.de

Johannes Roszbacher
rofaotto@t-online.de

Das Kompetenzfeldnetz

Die Fit4Service Clubs können über das Service Performance Center auf ein Kompetenzfeldnetz nationaler und internationaler Experten zurückgreifen. Hier werden zentrale Elemente für Kompetenzprofile erfolgreicher Dienstleister erarbeitet und durch die Entwicklung spezifischer Instrumente und Hilfsmittel auch für Ihr Unternehmen bewert- und gestaltbar gemacht.

Unsere wissenschaftliche Partner sind das Deutsche Institut für Wirtschaftsforschung, das Informationszentrum Benchmarking am Fraunhofer Institut Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik und das Wissenschaftszentrum für Sozialforschung in Berlin, die Arbeit, Technik und Bildung GmbH in Chemnitz, die prospektiv Gesellschaft für betriebliche Zukunftsgestaltung mbH in Dortmund und das Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement der Universität Stuttgart.

Kontakt

Norbert Fröschle
Telefon: 07 11/9 70-22 37;
Norbert.Froeschle@iao.fhg.de

Werden Sie Mitglied

Mit »Fit for Service« soll ein dauerhaft tragfähiges und stetig wachsendes Benchmarking-Netzwerk entstehen. Die Partner arbeiten auf der Basis des internationalen Benchmarking-Verhaltenskodex zusammen. Auch Sie können als ValuePartner oder PrivateMember Mitglied werden.

Als ValuePartner möchten Sie frühzeitig das gewonnene Benchmarkingwissen für Ihr Unternehmen aufgreifen und umsetzen. Sie haben Interesse am Wissensaustausch und bewerben sich mit einem Letter of Intent bei einem oder mehreren Fit4Service Clubs. An konkreten Benchmarkingstudien nehmen Sie als Anwender teil und tragen im Rahmen von internationalen Expertenmeetings zur Bewertung und Weiterentwicklung der Benchmarkingergebnisse bei.

Als PrivateMember möchten Sie als Kunde des Benchmarking-netzwerkes an ausgewählten Ergebnissen des Projektes partizipieren. Sie erhalten darüber hinaus die Möglichkeit, sich über elektronische Befragungen am Projekt zu beteiligen und Ihre Einschätzungen mit denen anderer Unternehmen der Dienstleistungswirtschaft zu vergleichen.

Kontaktadresse

Geschäftsstelle »Fit for Service«
(www.fit4service.com)
Fraunhofer Institut
Arbeitswirtschaft und Organisation

Walter Ganz
Telefon: +49 (0)7 11/9 70 21 80
Walter.Ganz@iao.fhg.de

Josephine Hofmann
Telefon: +49 (0)7 11/9 70-20 95
Josephine.Hofmann@iao.fhg.de

**»Fit for Service« wird gefördert
vom BMBF,
FKZ 01H9951, 01H9967/6**