

Grußwort

Benchmarking hat sich zum etablierten Werkzeug der kontinuierlichen Verbesserung und Optimierung entwickelt. In unserem Forschungsprojekt »Fit for Service« haben wir in den letzten Jahren konzeptionelle Ansätze und Methoden entwickelt, die auf die besonderen Anforderungen an Benchmarking in Unternehmen der Dienstleistungswirtschaft reagieren.

Diese Ergebnisse möchten wir Ihnen in unserer abschließenden Projektveranstaltung präsentieren und sie mit Ihnen diskutieren.

Nutzen Sie die Möglichkeit, von den praktischen Erfahrungen anderer Dienstleistungsunternehmen zu profitieren, und knüpfen Sie den Gesprächsfaden in den Workshops. Lernen Sie mit uns vom Präsidenten des VfB, wie klassische betriebswirtschaftliche Instrumente auch in vermeintlich ungewöhnlichen Einsatzkontexten großen Erfolg versprechen.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch in Stuttgart



Prof. Dr.-Ing. Dieter Spath

Programm 20. Dezember 2004

09:00 -10:00 Uhr	<i>Registrierung und Kaffee</i>
10:00 -10:05 Uhr	<i>Begrüßung Projektleiter Walter Ganz, IAO</i>
10:05 -10:15 Uhr	<i>Bilanzierung der Benchmarking-Initiative Ursula Zahn-Elliott, Leiterin Referat Innovative Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen, BMBF</i>
10:15 -10:45 Uhr	<i>Fit for Service—Benchmarking für die Dienstleistungswirtschaft Prof. Dieter Spath, IAO</i>
10:45 -11:30 Uhr	<i>Benchmarking—Perspektiven und Nutzen für privatwirtschaftliche und soziale Dienstleister Dr. Joachim Niemeier, T-Systems MMS Thomas Krapf, Geno-Verband Stuttgart Heinz Gerstlauer, Ev.Gesellschaft Moderation: Dr. Josephine Hofmann, IAO</i>
11:30 -12:15 Uhr	<i>Benchmarking im Innovations- management Cordula Gotthardt, Fraport AG Frankfurt</i>
12:15 -12:20 Uhr	<i>Vorstellung des Nachmittagprogramms</i>
12:20 -13:30 Uhr	<i>Mittagspause</i>
13:30 -15:00 Uhr	<i>Workshop 1 "Konsortialbenchmarking und Online-Assessment" (Alexander Karapidis/Gabriele Korge, IAO) Workshop 2 "Schwer Messbares mess- bar machen" (Walter Ganz/Ulrich Schnabel, IAO)</i>
15:00 -15:15 Uhr	<i>Kaffeepause</i>
15:15 -15:30 Uhr	<i>Feedback aus den Workshops</i>
15:30- 16:00 Uhr	<i>Das Management eines Fußballvereins über die Balanced Score Card Erwin Staudt, Präsident des VfB Stutt- gart</i>
16:00- 16:05 Uhr	<i>Ende</i>

Tagungsort

Fraunhofer-Institut für
Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart
Turm I, Raum 100

Anmeldung und Fragen

Silvana Botta
Tel.: +49 (0) 7 11/9 70-21 21
Fax: +49 (0) 7 11/9 70-22 99
silvana.botta@iao.fraunhofer.de
Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

Aktuelle Hinweise

www.fit4service.com

Teilnehmergebühr

Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kosten-
los. Eine Anmeldung ist erforderlich.

Übernachtungen

Bitte wenden Sie sich an
Stuttgart - Marketing GmbH & Regio Stuttgart
Marketing- und Tourismus GmbH
www.stuttgart-tourist.de

