



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

IDEEN ZÜNDE!
Die Hightech-Strategie für Deutschland

Mit Dienstleistungen die Zukunft gestalten

8. Dienstleistungstagung des BMBF
22.–23. April 2010 im bcc Berlin



HIGHTECH-STRATEGIE

Ideen zünden!

Veranstaltungsort

bcc Berliner Congress Center
Alexanderstraße 11, 10178 Berlin
Internet: www.bcc-berlin.de

Tagungsbüro

An den Veranstaltungstagen 22. und 23. April 2010
ist das Tagungsbüro vor Ort unter der
Tel.: +49 30 23806-546 zu erreichen.
Fax: +49 30 23806-547

Organisation

MEDIA CONSULTA Event GmbH
Yvonne Sobolik
Wassergasse 3, 10179 Berlin
Tel.: +49 30 65000-170
Fax: +49 30 65 000-190
dienstleistungstagung@media-consulta.com

Impressum**Herausgeber**

Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)
Referat „Innovative Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen“
53175 Bonn

Redaktion

Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt
Projektträger im DLR, Projektträger für das BMBF
„Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen“
Ursula Meyer, Klaus Zühlke-Robinet

Gestaltung

MEDIA CONSULTA Advertising GmbH

Druck

Druckhaus Rihn, Blomberg
Bonn/Berlin 2010

Bildnachweis

Titel: Masterfile (3), Istock/Bim, Istock/Snowleopard1,
Ken Davies/Masterfile, Fotolia, Seite 1: BMBF



Zu Beginn des neuen Jahrzehnts stehen wir vor großen globalen Herausforderungen. Wir führen deshalb die Hightech-Strategie fort mit Schwerpunkten in den Bereichen Gesundheit/ Ernährung, Energie/Klimaschutz, Sicherheit, Mobilität und Kommunikation. Als Querschnittsthema spielen Dienstleistungen in allen diesen Bereichen eine wesentliche Rolle.

Um die Potenziale von Dienstleistungen für eine nachhaltige Entwicklung in Wirtschaft und Gesellschaft zu erschließen, müssen wir den spezifischen Beitrag von innovativen Dienstleistungen zur Lösung dieser Herausforderungen identifizieren. Darin liegt zugleich ein Schlüssel zu nachhaltigem Wachstum und einer Spitzenposition der deutschen Dienstleistungswirtschaft auf dem Weltmarkt.

Die 8. Dienstleistungstagung, die unter dem Titel „Mit Dienstleistungen die Zukunft gestalten“ am 22. und 23. April 2010 in Berlin stattfindet, will neue Impulse geben und Perspektiven aufzeigen. Wie verbinden wir neue Technologien mit dem Wissen über innovative Dienstleistungskonzepte? Wie schaffen wir die Basis, um Deutschland bei der systemischen Lösung globaler Herausforderungen an den entscheidenden Schnittstellen gut zu positionieren? Hierzu bedarf es einer gemeinsamen Anstrengung aller Akteure aus Wissenschaft, Wirtschaft und Politik.

Mit den seit 1996 alle zwei Jahre stattfindenden Dienstleistungstagungen schlägt das Bundesministerium für Bildung und Forschung Brücken zwischen Wirtschaft, Wissenschaft und Politik. Die diesjährige Dienstleistungstagung „Mit Dienstleistungen die Zukunft gestalten“ bietet eine Plattform für interdisziplinären Austausch. Nationale und internationale Expertinnen und Experten aus Wissenschaft und Wirtschaft stellen aktuelle Forschungsergebnisse und erfolgreiche Praxisbeispiele vor. Darüber hinaus soll in zwölf Foren auch ein Blick in die Zukunft gerichtet werden – auf neue Trends, Bedarfe und Forschungsfelder für Dienstleistungsforschung.

Ich lade Sie herzlich zur 8. Dienstleistungstagung nach Berlin ein. Dienstleistungen leisten wegweisende Beiträge zur Lösung der globalen Menschheitsaufgaben. Gestalten Sie die Zukunft mit.

Prof. Dr. Annette Schavan, MdB
Bundesministerin für Bildung und Forschung

Mitglieder des Tagungsbeirates der 8. Dienstleistungstagung des BMBF

Prof. Dr. Jörg Becker Geschäftsführender Direktor am European Research Center for Information Systems (ERCIS), Münster

Dr. Martin Beckmann ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Berlin

Dr. Alexander Böhne BDA | Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände, Haus der Deutschen Wirtschaft, Berlin

Prof. Dr. Margret Borchert Lehrstuhl für Personal und Unternehmensführung, Universität Duisburg-Essen

Agostino Cisco Zentrale Personalentwicklung und Weiterbildung, ACCOR Hotellerie, München

Dr. Hans-Peter Grothaus CLAAS Selbstfahrende Erntemaschinen GmbH, Harsewinkel

Prof. Dr. Christiane Hipp Lehrstuhl für BWL, insbes. Innovationsmanagement, Technische Universität Cottbus

Andreas Horst Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Berlin

Anne Knuth Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, Berlin

Prof. Dr. Bernd Kriegesmann Institut für angewandte Innovationsforschung (IAI), Bochum

Dr. Rainer Neumann Leiter der Abteilung Gewerbeförderung, Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH), Berlin

Prof. Dr. Dr. h. c. Ralf Reichwald Center for Leading Innovation & Cooperation (CLIC), Handelshochschule Leipzig

Prof. Dr.-Ing. Christopher M. Schlick Direktor des Instituts für Arbeitswissenschaft (IAW) der RWTH Aachen

Bernd Walter Audi AG, Ingolstadt

Dr. Werner Wobbe Generaldirektion Forschung, EU-Kommission, Brüssel

Seite 4–5 Das Tagungsprogramm im Überblick

Seite 6 Forum 1: Unternehmen lernen von Unternehmen. In kleinen und mittleren Unternehmen Dienstleistungen systematisch entwickeln

Seite 7 Forum 2: Dienstleistungen – eine Antwort auf den demografischen Wandel

Seite 9 Forum 3: Nachhaltigkeit und Ressourceneffizienz – eine Dienstleistung der Zukunft

Seite 10 Forum 4: Professionalisierung von Dienstleistungen als Unternehmensstrategie für Wachstum und Beschäftigung

Seite 11 Forum 5: Praxis-Wissenschafts-Dialog – Was kann die Wissenschaft von Unternehmen lernen, wie setzen sich Forschungsergebnisse in Unternehmen um?

Seite 12 Forum 6: Produktivität von Dienstleistungen. Unternehmen stellen sich strategisch neu auf

Seite 14 Forum 7: Mit Dienstleistungen erfolgreich ins Ausland. Neue Modelle, Lösungen und Wege

Seite 15 Forum 8: Die Zukunft der Produktion heißt Dienstleistung. Wie Unternehmen Produkte und Dienstleistungen erfolgreich verbinden

Seite 16 Forum 9: Dienstleistungen – Problemlösung für die Gesellschaft der Zukunft

Seite 17 Forum 10: Simulation von Dienstleistungen. Unternehmen erproben die Zukunft

Seite 19 Forum 11: Fit für den Wettbewerb durch Standardisierung und Individualisierung von Dienstleistungen

Seite 20 Forum 12: Wohin geht die Dienstleistungsforschung? Dialog zwischen Wissenschaft und Wirtschaft

Seite 21 Marktplatz

Seite 22 5. wissenschaftlicher Nachwuchswettbewerb

Ab Seite 24 Organisatorische Hinweise, Veranstaltungsort und Anreise

Donnerstag, 22. April 2010**ab 9:00 Uhr****Registrierung****11:00 Uhr****Grußwort**

Prof. Dr. Annette Schavan,
Bundesministerin für Bildung
und Forschung

Keynote

Prof. Andy Neely, Institute for
Manufacturing, Department of
Engineering, University of Cambridge,
United Kingdom

Laudatio auf die Gewinnerinnen und
Gewinner des 5. Nachwuchswettbewerbs
und Preisverleihung
Prof. Dr. Dr. h. c. Ralf Reichwald,
Vorsitzender der Jury des
Nachwuchswettbewerbs

12:30–14:00 Uhr**Mittagspause****14:00–17:15 Uhr****6 zeitgleiche Foren**

Forum 1

Unternehmen lernen von Unternehmen.
In kleinen und mittleren Unternehmen
Dienstleistungen systematisch entwickeln

Forum 2

Dienstleistungen – eine Antwort auf den
demografischen Wandel

Forum 3

Nachhaltigkeit und Ressourceneffizienz –
eine Dienstleistung der Zukunft

Forum 4

Professionalisierung von Dienstleistungen
als Unternehmensstrategie für Wachstum
und Beschäftigung

Forum 5

Praxis-Wissenschafts-Dialog – Was kann
die Wissenschaft von Unternehmen
lernen, wie setzen sich Forschungsergeb-
nisse in Unternehmen um?

Forum 6

Produktivität von Dienstleistungen.
Unternehmen stellen sich strategisch
neu auf

17:30 Uhr**Geführter Rundgang über den
Marktplatz****ab 19:00 Uhr****Abendveranstaltung****Freitag, 23. April 2010****8:30–11:00 Uhr****6 zeitgleiche Foren**

Forum 7

Mit Dienstleistungen erfolgreich ins
Ausland. Neue Modelle, Lösungen und
Wege

Forum 8

Die Zukunft der Produktion heißt
Dienstleistung. Wie Unternehmen
Produkte und Dienstleistungen erfolg-
reich verbinden

Forum 9

Dienstleistungen – Problemlösung für die
Gesellschaft der Zukunft

Forum 10

Simulation von Dienstleistungen.
Unternehmen erproben die Zukunft

Forum 11

Fit für den Wettbewerb durch
Standardisierung und Individualisierung
von Dienstleistungen

Forum 12

Wohin geht die Dienstleistungsfor-
schung? Dialog zwischen Wissenschaft
und Wirtschaft

11:00–11:30 Uhr**Kaffeepause****11:30–13:00 Uhr****Dienstleistungen und Nachhaltigkeit
Expertendiskussion**

Lothar Schröder, Mitglied des ver.di-Bun-
desvorstandes, Berlin
Klaus Burmeister, Managing Director,
Z_punkt GmbH The Foresight Company,
Köln

Dr. Carsten Gerhardt, Principal, A. T.
Kearney GmbH, Düsseldorf

Ausblick

Kornelia Haugg, Leiterin der Abteilung
Berufliche Bildung, Lebenslanges Lernen,
Bundesministerium für Bildung und
Forschung

ab 13:00 Uhr**Imbiss**

Forum 1 Unternehmen lernen von Unternehmen. In kleinen und mittleren Unternehmen Dienstleistungen systematisch entwickeln

In der systematischen Entwicklung und Vermarktung von Dienstleistungen liegt der Schlüssel zum wirtschaftlichen Erfolg. Wie können insbesondere kleine und mittlere Unternehmen (KMU) Forschungsergebnisse zum Service Engineering für sich nutzbar machen? Mit welchen Instrumenten und Vorgehensweisen können KMU dabei unterstützt werden? Hierzu liegen nun umfangreiche Erfahrungen und gute Beispiele aus Unternehmen vor. Das Forum wird diese Thematik aus verschiedenen Perspektiven in Form eines Informationskaffees beleuchten und dabei den Austausch von Erfahrungen in den Mittelpunkt stellen. Vertreterinnen und Vertreter aus Unternehmen, Beratungseinrichtungen, Kammern und Verbänden werden hierzu Rede und Antwort stehen.

Moderation:

Ewald Heinen, Geschäftsführer, Dr. Giuseppe Strina, Projektleiter, itb – Institut für Technik der Betriebsführung im Deutschen Handwerksinstitut e. V., Karlsruhe

Beiträge:

Heinrich Schimmel, Geschäftsführer EnergieEinsparung Oberfranken GmbH, Hof
Katja Huscheck, Geschäftsführerin Saugmatten- und Reinigungsservice Weisflog, Crottendorf
Marcello Camerin, Geschäftsführer Eiscafé Camerin, Stadtallendorf

Uwe Otto, Ingenieurbüro für Verfahrens- und Umwelttechnik, Organisationsentwicklung und Projektmanagement im Handwerk, Berlin
Dirk-J. Harms, Geschäftsführer uba, Unternehmensberatung und Ausbildung, Ettlingen

Rolf Müller, Technologie- und Innovationsberater
Handwerkskammer Koblenz

Dr. Sven Christoph Hallscheidt, Leiter des Referats Dienstleistungen, Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK), Berlin
Rolf Papenfuß, Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH), Berlin

Forum 2 Dienstleistungen – eine Antwort auf den demografischen Wandel

Intelligente Lösungsansätze zum Umgang mit dem demografischen Wandel kommen nicht ohne Dienstleistungen aus. Obgleich es bereits gute Ansätze und Konzepte gibt, werden sie in der Praxis bisher kaum berücksichtigt. So können z. B. aus der Verknüpfung von Technologie und innovativen Dienstleistungen neue Angebote für ein selbstständiges und selbstbestimmtes Wohnen im Alter erreicht werden. Entscheidend ist hierbei die Frage, welche Geschäftsmodelle für Anbieter solcher Dienstleistungen infrage kommen und wie die Nutzerinnen und Nutzer und Anwenderinnen und Anwender dieser Dienstleistungen frühzeitig eingebunden und an Entscheidungen beteiligt werden. Neben guten Ansätzen aus Deutschland werden auch Erfahrungen zu diesem Themenbereich aus mehreren europäischen Ländern vorgestellt.

Moderation:

Dr. Martin Beckmann, Ressort 1 – Bereich Politik und Planung, ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Berlin
Prof. Dr. Christiane Hipp, Lehrstuhl für BWL, insbes. Innovationsmanagement, Technische Universität Cottbus

Beiträge:**Anwendungsszenarien für den Einsatz von fahrerlosen Transportsystemen in Pflegeeinrichtungen**

Prof. Karen A. Shire, Diego Compagna, Institut für Soziologie, Fachbereich Gesellschaftswissenschaften, Universität Duisburg-Essen
 Matthias Hilmer, F&E-Direktor, MLR System GmbH für Materialfluss und Logistiksysteme, Ludwigsburg

Systematische Entwicklung mobiler und IT-gestützter Dienstleistungen für die Generation 50+

Prof. Dr. Jan Marco Leimeister, Fachbereich Wirtschaftswissenschaften, Wirtschaftsinformatik, Universität Kassel

Gesundheitsportale als Plattform für regionale Medizin- und Pflegedienstleistungen – erste Ergebnisse aus dem Projekt easyCare

Asarnusch Rashid, FZI, Karlsruhe
 Ingrid Hastedt, Vorstandsvorsitzende des Wohlfahrtswerks für Baden-Württemberg, Stuttgart

Kurzbeiträge

Norwegen: Onny Eikhaug, Programme Leader, Design for all, Norwegian Design Council, Oslo

Dänemark: Claus F. Nielsen, International Manager Health & Welfare Technologies, DELTA Business Development & Incubation, Horsholm

Forum 3 Nachhaltigkeit und Ressourceneffizienz – eine Dienstleistung der Zukunft

Der spezifische Beitrag von Dienstleistungen für eine nachhaltige Entwicklung ist bisher kaum erforscht. Die damit verbundenen Potenziale werden noch zu wenig gesehen und genutzt. Nachhaltigkeit und Ressourceneffizienz sind zwei Seiten einer Medaille, an die hohe Gestaltungsmöglichkeiten geknüpft werden. Ausgewählte Gewinnerinnen und Gewinner des 5. wissenschaftlichen Nachwuchswettbewerbs werden mit ihren spezifischen Sichtweisen die etablierte Forschung herausfordern, um das Innovationspotenzial neuer und innovativer Dienstleistungen zur Unterstützung von Nachhaltigkeit und Ressourceneffizienz gemeinsam herausarbeiten.

Moderation:

Prof. Dr. Dr. h. c. Ralf Reichwald, Center for Leading Innovation & Cooperation (CLIC), Handelshochschule Leipzig

Beiträge:**Die Bedeutung einer Alltagstauglichkeit von Ethik und Nachhaltigkeit in der Wertschöpfung**

Prof. Dr. Andreas Suchanek, Inhaber des Lehrstuhls für Wirtschafts- und Unternehmensethik, Handelshochschule Leipzig

Ausgewählte Beiträge der Gewinnerinnen und Gewinner des 5. wissenschaftlichen Nachwuchswettbewerbs „Dienstleistungen für nachhaltige Entwicklung“

Strategisches Nachhaltigkeitsmanagement und Innovation am Flughafen München

Gertrud Seidenspinner, Leiterin Konzernentwicklung und Umwelt, Flughafen München GmbH

Nachhaltigkeit durch Dienstleistungen: Handlungsfelder in einer globalisierten Wirtschaft

Klaus Fischer, Institut für Technologie und Arbeit, Universität Kaiserslautern

Forum 4 Professionalisierung von Dienstleistungen als Unternehmensstrategie für Wachstum und Beschäftigung

Sowohl in der Industrie als auch in der Dienstleistungswirtschaft wächst der Bedarf an dienstleistungsspezifischen Kompetenzen und Qualifikationsprofilen. Hinter scheinbar „einfachen“ Dienstleistungen verbergen sich häufig komplexe Prozesse und Anforderungen. Dienstleistungsqualität lässt sich daher nur über gut ausgebildete und motivierte Fachkräfte sichern. Die damit einhergehende Professionalisierung von Dienstleistungen bietet – auch in wirtschaftlich schwierigen Zeiten – gutes Potenzial für Wachstum, Beschäftigung und Innovation. Das Forum beleuchtet aktuelle Tendenzen und Anforderungen der Professionalisierung in ausgewählten Dienstleistungsbereichen und diskutiert notwendige Konsequenzen auf unterschiedlichen Ebenen der Dienstleistungserbringung.

Moderation:

Prof. Dr.-Ing. Christopher M. Schlick, Direktor des Instituts für Arbeitswissenschaft (IAW) der RWTH Aachen

Prof. Dr. Kerstin Rieder, Hochschule Aalen

Beiträge:

„What's my line, I'm happy cleaning windows.“

Klaus Pankau, Personalleiter der WISAG Gebäudereinigung Holding in Berlin und Geschäftsführer von WISAG Polska und Siteam
Sibylle Hermann, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart

Professionalisierung der Dienstleistungen in der Energieberatung – Strategien auf individueller und organisatorischer Ebene

Dr. Martin Frenz, Abteilung Fachdidaktik, Lehrstuhl und Institut für Arbeitswissenschaft (IAW) der RWTH Aachen
Klaus Marfels, Adapton Energiesysteme AG, Aachen

Das Dienstleistungsgeschehen als Zusammenspiel von Unternehmen, Kunden und Fachkräften: Qualität durch Kooperation

Dr. Wolfgang Dunkel, Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e. V. (ISF), München

Dr. Matthias Afting, Geschäftsführer, Personal DB Services, Berlin

Globalisierung von IT-Dienstleistungen – Herausforderung für die Personalentwicklung

Thomas Hennig, Pironet NDH AG, Köln

Andrea Baukowitz, Dipl. Volkswirtin, Forschung und Beratung, Frankfurt a. M.

Forum 5 Praxis-Wissenschafts-Dialog – Was kann die Wissenschaft von Unternehmen lernen, wie setzen sich Forschungsergebnisse in Unternehmen um?

In diesem Forum steht der Dialog zwischen Unternehmen und Wissenschaft im Zentrum. Es geht dabei um Fragen, die innovative Unternehmen und Wissenschaft gleichermaßen berühren sollten. Welchen Nutzen ziehen Unternehmen aus der Dienstleistungsforschung? Sind die Ergebnisse der Forschung für Unternehmen leicht zugänglich und so aufbereitet, dass sie Eingang in die unternehmerische Praxis finden? Welche Erwartungen haben Unternehmen an die Dienstleistungsforschung; Wie finden Probleme der Praxis Eingang in die Dienstleistungsforschung; welches sind „brennende“ Themen und wie sollen diese Themen bearbeitet werden? Fließen die Ergebnisse so in Unternehmen ein, dass dort Innovationen angeregt oder gar ausgelöst werden? Können Dienstleistungsinnovationsprozesse durch Forschung wirksam unterstützt werden?

Moderation:

Peter Schneider, Geschäftsführer, FutureCamp Holding GmbH, München

Kurzbeiträge und Impulse:

Gewinnerin/Gewinner des „Unternehmenspreises“ des 5. wissenschaftlichen Nachwuchswettbewerbs

Thomas Meiren, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart

Dr. Alexander Gogoll, Direktor, Siemens AG, Industry Solutions Division, Erlangen (angefragt)

Weitere Vertreterinnen und Vertreter aus Wirtschaft und Unternehmen sind angefragt.

Forum 6 Produktivität von Dienstleistungen. Unternehmen stellen sich strategisch neu auf

Bisher gibt es keine wissenschaftlich fundierten und verlässlichen Antworten auf die Frage nach der Messung der Produktivität von Dienstleistungen. Hier klafft sowohl eine Forschungslücke als auch eine Anwendungs- und Umsetzungslücke in Unternehmen. Ausgehend von ersten Forschungsergebnissen erhalten Unternehmen Einblick in neue Konzepte, die die Produktivität von Dienstleistungen systematisch verbessern können. Fragen des Produktivitätsmanagements sowie der Erfahrungsaustausch mit Mitgliedern der strategischen Partnerschaft „Produktivität von Dienstleistungen“ stehen im Mittelpunkt des Forums.

Moderation:

Prof. Dr. Margret Borchert, Lehrstuhl für Personal und Unternehmensführung, Mercator School of Management, Universität Duisburg-Essen

Beiträge:

Produktiver durch Vernetzung: die strategische Partnerschaft „Produktivität von Dienstleistungen“

Walter Ganz, Institutsdirektor, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart
Inka Moerschel, Dienstleistungsmanagement, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart

Produktivitätsmanagement für Dienstleistungen aus der KMU-Perspektive

Jürgen Kull, Inhaber KULL Schmiede+Design GmbH, Bruchsal
Joachim Hamburger, itb – Institut für Technik der Betriebsführung im Deutschen Handwerksinstitut e. V., Karlsruhe

Produktivität von Dienstleistungen unternehmensübergreifend bewerten, gestalten und steuern

Dr. Hans-Peter Grothaus, CLAAS Selbstfahrende Erntemaschinen GmbH, Harsewinkel

Produktivitätsbetrachtung bei der Komponentisierung von Dienstleistungen

Prof. Dr. Klaus-Peter Fähnrich/Dr. Martin Böttcher, Institut für Informatik, Betriebliche Informationssysteme, Universität Leipzig
Ronni Swialkowski, Intershop Communications AG, Jena

Forum 7 Mit Dienstleistungen erfolgreich ins Ausland. Neue Modelle, Lösungen und Wege

Dienstleistungen spielen im deutschen Export bisher eine untergeordnete Rolle. Dabei bietet der Export von Dienstleistungen für Unternehmen ein großes ökonomisches Potenzial in Feldern wie industrielle Dienstleistungen oder in wachstumsstarken Bereichen wie erneuerbare Energien oder Umwelttechnologien. Wie kann dieses Potenzial besser genutzt werden? Wie können Exporte von Dienstleistungen erfolgreich geplant, vermarktet und durchgeführt werden und welche Lösungen sind besonders für KMU geeignet? Bewährte und neue Instrumente wie die Standardisierung und die Absicherung des finanziellen Zahlungsverkehrs werden ebenso vorgestellt und diskutiert wie Beispiele guter betrieblicher Praxis.

Moderation:

Dr. Sven Christoph Hallscheidt, Leiter des Referats Dienstleistungen, Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK), Berlin

Beiträge:

Zahlungsabwicklung im europäischen elektronischen Handel

Dr. Georg Wittmann, ibi research GmbH, Universität Regensburg

„ChinaStar“ –

Deutsche Dienstleister auf dem Weg nach China

Dr. Ralph Föhr, Geschäftsführer und Inhaber der Europe China Solutions GmbH, Aachen
Sven Schumacher, Fraunhofer-Institut für Produktionstechnologie IPT, Abteilung Produktionsqualität und Messtechnik, Aachen

Exportieren Sie Ihren Erfolg – Systematische Entwicklung der Dienstleistungs- und Internationalisierungs-kompetenz

Jürgen Kull, Inhaber KULL Schmiede+Design GmbH, Bruchsal
Ewald Heinen, Geschäftsführer, itb – Institut für Technik der Betriebsführung im Deutschen Handwerksinstitut e. V., Karlsruhe

Forum 8 Die Zukunft der Produktion heißt Dienstleistung. Wie Unternehmen Produkte und Dienstleistungen erfolgreich verbinden

Unternehmen können durch Integration von Sach- und Dienstleistungen zu hybriden Produkten ihre Wettbewerbsfähigkeit verbessern. Dabei richten sie sich zunehmend daran aus, dass ihre Kunden Lösungen aus einer Hand verlangen – Produkt und Dienstleistungen verschmelzen. Durch den Übergang vom Produkt- zum Lösungsanbieter können Unternehmen ihre Marktposition festigen und für den Kunden einen Mehrwert und hohen Nutzen schaffen. Die Entwicklung, Planung, Vermarktung und Preisfindung bei hybriden Lösungen erfordert in Unternehmen u. a. eigens darauf zugeschnittene Organisationsstrukturen, Kalkulations- und Vertriebskonzepte. Erfolgreiche Lösungen werden hier präsentiert.

Moderation:

Prof. Dr. Jörg Becker, Geschäftsführender Direktor des European Research Center for Information Systems (ERCIS) und Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Informationsmanagement, Universität Münster

Beiträge:

Informationslogistik für integrierte Prozesse aus Produktion und Dienstleistungen

Dr. Ralf Knackstedt, ERCIS und Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Informationsmanagement, Universität Münster

Von der Druckerei zum Onlineshop

Ulrich Treiber, RHIEM Services GmbH, Voerde

Engineering hybrider Leistungsbündel

Prof. Dr.-Ing. Horst Meier, Lehrstuhl für Produktionssysteme, Ruhr-Universität Bochum

Effizienz in der Produktion durch TCO steigern und optimieren

Prof. Dr. Stefan Schweiger, Industrielle Projektplanung und Prozessmanagement, Hochschule Konstanz
Wolf Poppe, Leitung Maschineninstandhaltung, Daimler AG, Werk Berlin

Forum 9 Dienstleistungen – Problemlösung für die Gesellschaft der Zukunft

Mit Dienstleistungen Probleme der Zukunft lösen – das ist eine noch ungewohnte Denkfigur. Die Frage ist, wie aus dem besonderen Charakter von Dienstleistungen und Dienstleistungsinnovationen Erkenntnisse für zukunftsgerichtete Problemlösungen abgeleitet werden können. Dabei rücken die großen Herausforderungen wie Energie, Mobilität, Konsum, Demografie und Gesundheit in den Blick. Es gilt zu klären, welchen Beitrag die spezifischen Vorgehensweisen und Instrumente der Dienstleistungsforschung und -innovation hier leisten können.

Moderation:

Dr. Werner Wobbe, Generaldirektion Forschung, EU-Kommission, Brüssel

Beiträge:

Mit Dienstleistungen die Probleme der Zukunft lösen

Prof. Dr. Bernd Kriegesmann, Vorstandsvorsitzender, Institut für angewandte Innovationsforschung (IAI), Bochum

Dienstleistungsunternehmen und ihre Verantwortung für die Lösung von Zukunftsproblemen

Dr. Rainer Wend, Executive Vice President Corporate Public Policy and Responsibility, Deutsche Post DHL, Bonn

E-Mobility – Mit Dienstleistungen Innovationen in der Elektromobilität realisieren

Dr. Gerhard Gudergan, Leitung Bereich Dienstleistungsmanagement, Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen

Zukunftsfeld „Personenbezogene Dienstleistungen“ – was wir vom Anwendungsfeld „Seltene Erkrankungen“ lernen können

Prof. Dr. Carsten Schultz, Institut für Technologie und Management, Technische Universität Berlin
Prof. Dr. Jan Marco Leimeister, Fachbereich Wirtschaftswissenschaften, Wirtschaftsinformatik, Universität Kassel
Bernd Bienzeisler, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart

Forum 10 Simulation von Dienstleistungen. Unternehmen erproben die Zukunft

Im produzierenden Bereich ist die Simulation von Fertigungsprozessen und von Produkterprobungen vor Markteinführung bewährte Praxis. Dienstleistungen aus dem Labor und die Nutzung virtueller Welten und Realitäten für die Entwicklung und Erprobung neuer Dienstleistungen klingen noch futuristisch. Aber: Kundenreaktionen, die im Labor getestet und erfahrbar gemacht werden, können Fehlschläge auf dem Markt verhindern. Das Forum lotet insbesondere für Unternehmen die Chancen der Simulation von Dienstleistungen und Dienstleistungsdesign sowie weitergehende Möglichkeiten aus.

Moderation:

Walter Ganz, Institutsdirektor, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart

Beiträge:**Simulieren von Dienstleistungen – Chancen und Grenzen**

Allan Mayo, Head of Services Policy Unit,
Dept. of Business, Innovation and Skills, London

Erfahrungen bei der Simulierung von Dienstleistungen

Ulrich Bergmann, Sanitär Bergmann GmbH, Mosbach

Intuitive Visualisierungswerkzeuge in der Dienstleistungsentwicklung

Michael Schlicker, INTERACTIVE Software Solutions
GmbH, Saarbrücken

Von der Simulation von IT-Diensten zur Simulation von Dienstleistungen

Prof. Dr.-Ing. Sahin Albayrak, Fachbereich
Agententechnologien in betrieblichen Anwendungen
und der Telekommunikation, Technische Universität
Berlin/DAI-Labor

Von der formalen Modellierung zur Simulation

Prof. Dr. Klaus-Peter Fähnrich/Dr. Martin
Böttcher, Institut für Informatik, Betriebliche
Informationssysteme, Universität Leipzig

Forum 11 Fit für den Wettbewerb durch Standardisierung und Individualisierung von Dienstleistungen

Standardisierung ist für Unternehmen ein wichtiges Instrument zum Erhalt und zur Stärkung ihrer Wettbewerbsfähigkeit. Die Standardisierung von Dienstleistungen und von Dienstleistungsprozessen steht noch am Anfang. Unternehmen können sie daher auch kaum strategisch einsetzen. Wie Standardisierung in den Dienstleistungserstellungsprozess frühzeitig einbezogen werden kann und damit Alleinstellungsvorteile bringt, wird an konkreten Beispielen betrachtet.

Moderation:

Hermann Behrens, DIN Deutsches Institut für Normung e. V., Berlin
Prof. Dr. Frank T. Piller, Fakultät für
Wirtschaftswissenschaften, RWTH Aachen

Beiträge:**Standards für wohnungsbegleitende Dienstleistungen im Kontext des demografischen Wandels und der Potenziale der Mikrosystemtechnik**

Lothar Schöpe, Fraunhofer-Institut für Software- und Systemtechnik, Dortmund
Petra Fahl, Spar- und Bauverein eG, Hannover

Outsourcing technologieorientierter Dienstleistungen

Prof. Dr. Markus Nüttgens, Fakultät
Wirtschaftsinformatik, Universität Hamburg
Dr. Robert Martignoni, pliXos GmbH, München

Statement des Zentralverbandes des Deutschen Handwerks

Dr. Rainer Neumann, Leiter der Abteilung
Gewerbeförderung, Zentralverband des Deutschen
Handwerks (ZDH), Berlin

Forum 12 Wohin geht die Dienstleistungsforschung? Dialog zwischen Wissenschaft und Wirtschaft

Die Stärke der Dienstleistungsforschung in Deutschland ist ihr interdisziplinärer Charakter und ihre fächerübergreifende Ausrichtung. Ob die Dienstleistungsforschung auch einen akademischen Kristallisationspunkt in Form einer eigenen wissenschaftlichen Disziplin (Service Science) braucht und welche Erwartungen Wirtschaft und Wissenschaft daran knüpfen, soll hier diskutiert werden. Die Diskussionen und Ergebnisse aus Forum 5 werden dabei berücksichtigt.

Moderation:

Peter Schneider, Geschäftsführer, FutureCamp Holding GmbH, München

Statements und Impulse:

Service Science – Phänomen oder Phantom? – Die gemeinschaftliche Sicht einer Expertenrunde im Auftrag der Forschungsunion

Prof. Dr. Gerhard Satzger, Institutsleiter, KSRI – Karlsruhe Service Research Institute, Karlsruhe

Anforderungen an die Dienstleistungsforschung aus Sicht eines Unternehmens

Dr. Orestis Terzidis, SAP Research Center CEC Karlsruhe, SAP Deutschland AG & Co.KG, Karlsruhe

„3sR – Social Science Service Research“ – der Beitrag der sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung zu einer aktuellen Debatte

Dr. Wolfgang Dunkel, Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e. V. (ISF), München

Erfahrungen aus dem internationalen Kontext

Dr. Anne-Sophie Tombeil, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart

Vertreterinnen und Vertreter KMU (angefragt)

Marktplatz

Während der Dienstleistungstagung findet auf den Ebenen B und C des Berliner Congress Centers ein Marktplatz statt. Hier präsentieren geförderte Projekte aus dem Programm „Innovationen mit Dienstleistungen“ ihre Ergebnisse.

Die Präsentationen bieten den Teilnehmenden die Möglichkeit, sich über verschiedene Forschungsergebnisse zu informieren. Ein wichtiges Ziel des Marktplatzes ist es, praxisnahe Lösungen und zukunftsweisende Erkenntnisse vorzustellen und den Teilnehmenden so breiten Raum für Diskussion und Erfahrungsaustausch zu bieten.

Die Ausstellung bleibt während der gesamten Tagung geöffnet.

5. wissenschaftlicher Nachwuchswettbewerb des BMBF „Dienstleistungen für nachhaltige Entwicklung“

Eine nachhaltige Entwicklung gewinnt angesichts globaler Herausforderungen in den Bereichen Klima und Energie, Mobilität, Gesundheit, demografischer Wandel und Sicherheit erheblich an Bedeutung. Innovative Dienstleistungen haben das Potenzial, Verfahren und Akteure in diesem Feld wesentlich zu unterstützen. Bisher fehlen hierzu jedoch weitgehend wissenschaftlich fundierte Erkenntnisse.

Im Rahmen des 5. wissenschaftlichen Nachwuchswettbewerbs des BMBF wurden Nachwuchswissenschaftlerinnen und Nachwuchswissenschaftler deshalb aufgefordert, zum Thema „Dienstleistungen für nachhaltige Entwicklung“ ein Exposé einzureichen.

Über die Auswahl der einzelnen Arbeiten entscheidet das BMBF auf Vorschlag der Jury. Für eine besonders praxisorientierte Arbeit wird ein Sonderpreis verliehen. Stifter des Sonderpreises ist das Stuttgarter Unternehmen Drees & Sommer. Die Beiträge der Gewinnerinnen und Gewinner werden im Tagungsband veröffentlicht. Die Preisverleihung erfolgt im Rahmen der 8. Dienstleistungstagung.

Mitglieder der Jury

Prof. Dr. Dr. h. c. Ralf Reichwald, Center for Leading Innovation & Cooperation (CLIC), Handelshochschule Leipzig

Prof. Dr. Dieter Spath
Institutsleiter am Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart

Prof. Dr. Georg Müller-Christ
Allgem. Betriebswirtschaftslehre/Nachhaltiges Management, Universität Bremen

Peter Tzeschlock
Drees & Sommer AG, Stuttgart

Bernd Walter
Leiter Mobilitätscenter, Audi AG, Ingolstadt

Tagungsbüro

MEDIA CONSULTA Event GmbH

Yvonne Sobolik

Wassergasse 3, 10179 Berlin

Tel.: +49 30 65000-170

Fax: +49 30 65000-190

dienstleistungstagung@media-consulta.com

Anmeldung

Auf der Internetseite www.dienstleistungstagung.de

oder über das Tagungsbüro können Sie sich zur

8. Dienstleistungstagung des BMBF 2010 anmelden.

Für die Tagung wird eine Teilnehmergebühr von 360

Euro inkl. Mehrwertsteuer (Frühbucherrabatt bis zum

17. März 2010: 340 Euro) erhoben. **Anmeldeschluss** ist

der **31. März 2010**.

Allgemeine Bedingungen

Bei Stornierungen mit Posteingang bis zum 1. März 2010

entsteht eine Gebühr von 75 Euro. Danach erfolgt keine

Rückerstattung der Teilnahmegebühr. Eine Ersatzteil-

nehmerin oder ein Ersatzteilnehmer ist jedoch willkom-

men. Stornierungen werden nur in schriftlicher Form

akzeptiert.

Im Teilnahmebeitrag sind Tagungsunterlagen, Mittag-

essen, Pausengetränke und die Abendveranstaltung

enthalten. Er ist nach Bestätigung der Teilnahme fällig.

Hierzu erhalten Sie eine Rechnung. Erst der Eingang der

Zahlung berechtigt zur Teilnahme an der Tagung.

Übernachtungsmöglichkeiten

Hotel Park Inn Berlin

Das Hotel Park Inn Berlin befindet sich direkt am

Alexanderplatz im Zentrum Berlins. Zum gegenüber-

liegenden Berliner Congress Center (bcc) sind es nur

zwei Gehminuten. Das Hotel verfügt über eine exzel-

lente Anbindung an alle Verkehrsmittel (Bus, U-Bahn,

S-Bahn, Tram).

Im Hotel Park Inn Berlin stehen Ihnen bis zum 26. Februar 2010 begrenzte Zimmerkontingente (inklusive Frühstück) ab 134,00 Euro für ein Einzelzimmer und ab 152,00 Euro für ein Doppelzimmer zur Verfügung.

Anschrift: Alexanderplatz 7, 10178 Berlin,
Tel.: +49 30 2389 4333, Fax: +49 30 2389 4305,
reservations.berlin@rezidorparkinn.com
www.parkinn-berlin.de

Sie können Ihr Zimmer im Hotel direkt buchen.

Ihr Stichwort: „**8. Dienstleistungstagung**“.

The Park Plaza Wallstreet

Das Hotel The Park Plaza Wallstreet befindet sich in der Wallstraße nahe dem Alexanderplatz. Zum bcc sind es etwa zehn Gehminuten. Mit der U-Bahn ist der Alexanderplatz von der Haltestelle „Märkisches Museum“ zu erreichen (U 2 Richtung „Pankow“).

Im The Park Plaza Wallstreet stehen Ihnen bis zum 10. März 2010 begrenzte Zimmerkontingente (inklusive Frühstück) ab 90,00 Euro für ein Einzelzimmer und ab 107,00 Euro für ein Doppelzimmer zur Verfügung.

Anschrift: Wallstraße 23, 10179 Berlin
Tel.: +49 30 400 557 700, Fax: +49 30 400 557 777
ppwbres@pphe.com
www.parkplaza.com

Sie können Ihr Zimmer im Hotel direkt buchen.

Ihr Stichwort: „**8. Dienstleistungstagung**“.

Hotel Alexander Plaza

Das Hotel Alexander Plaza liegt nahe der S-Bahn-Station Hackescher Markt. Das bcc ist über die Station Alexanderplatz von hier aus per S-Bahn leicht zu erreichen. Zu Fuß ist der Alexanderplatz etwa 15 Minuten entfernt.

Im Hotel Alexander Plaza stehen Ihnen bis zum 21. März 2010 begrenzte Zimmerkontingente (inklusive Frühstück) ab 135,00 Euro für ein Einzelzimmer und ab 155,00 Euro für ein Doppelzimmer zur Verfügung.

Anschrift: Rosenstraße 1, 10178 Berlin
Tel.: + 49 30 240 01 705, Fax: +49 30 240 01 777
frontoffice@hotel-alexander-plaza.de
www.hotel-alexander-plaza.de

Sie können Ihr Zimmer im Hotel direkt buchen.
Ihr Stichwort: „**8. Dienstleistungstagung**“.

Weitere Informationen zur Buchung finden Sie unter
www.dienstleistungstagung.de

Veranstaltungsort und Anreise

bcc – Berliner Congress Center GmbH

Alexanderstraße 11, 10178 Berlin

Tel.:+49 30 23806-546

Fax:+49 30 23806-547

www.bcc-berlin.de

Anreise mit dem Flugzeug

Von den Berliner Flughäfen Schönefeld oder Tegel via Shuttleservice (2,80 Euro), U-Bahn (2,80 Euro) oder Taxi. Die Kosten für den Taxitransfer belaufen sich auf ca. 25 Euro vom Flughafen Tegel und ca. 40 Euro vom Flughafen Schönefeld.

Anreise mit der Bahn

Vom Hauptbahnhof Berlin weiter mit öffentlichem Nahverkehr bis Alexanderplatz.

Berliner Nahverkehr, Haltestelle Alexanderplatz

- Buslinien 100, 148, 200
- U-Bahn-Linien U2, U5, U8
- S-Bahn-Linien S5, S7, S9, S75



Parkhäuser

- P1 Alexa-Center, Alexanderstraße
- P2 Rathauspassagen, Dircksenstraße
- P3 Hotel Park Inn, Alexanderplatz

Anreise mit dem PKW

Das bcc liegt im Zentrum von Berlin am Alexanderplatz. Die Anfahrt Richtung „Berlin-Zentrum“ ist immer richtig. Sobald auf Schildern unterschieden wird nach „Berlin-Zentrum (Zoo oder West)“ und „Berlin-Zentrum (Alexanderplatz)“ wählen Sie die zweite Variante – das bcc hat die Adresse „Alexanderstraße 11“ und liegt im Bezirk Berlin-Mitte. Vom Berliner Ring (A 10) aus empfehlen sich je nach Anfahrtsrichtung unterschiedliche Anfahrtswege.

Anfahrt via A 24 oder A 11 (Norden)

Von Norden aus die A 10 am Dreieck Pankow verlassen und auf der A 114 Richtung Berlin-Zentrum fahren. Nach 8 km geht die A 114 in die Prenzlauer Allee über. Nach 5 km links in die Mollstraße einbiegen und nach 350 m nach rechts in die Otto-Braun-Straße Richtung Alexanderplatz. Nach 500 m vom Alexanderplatz links in die Alexanderstraße einbiegen, direkt auf der linken Seite befindet sich das bcc.

Anfahrt via A 2 oder A 9 (Westen)

Von Westen aus die A 10 am Dreieck Nuthetal verlassen und auf der A 115 (Avus) Richtung Berlin-Zentrum fahren. In Sichtweite des Funkturms zunächst Richtung Hamburg auf die A 100 einordnen. Nach 800 m die Autobahn an der Ausfahrt Kaiserdamm verlassen und den Wegweisern Richtung Kaiserdamm folgen. Auf dem Kaiserdamm nach links Richtung Osten einbiegen und dann weiter geradeaus in Richtung Brandenburger Tor. Das Brandenburger Tor (für den allgemeinen Fahrzeugverkehr gesperrt) rechts umfahren, bis die Straße wieder in die große Straße einmündet (die hier „Unter den Linden“ heißt). Weiter Richtung Osten am Berliner Dom vorbei und dann nach rechts in die Spandauer Straße.

An der großen Kreuzung 80 m hinter dem Roten Rathaus links abbiegen Richtung Alexanderplatz/ Prenzlauer Berg. Nicht in den Autotunnel fahren, sondern geradeaus – unmittelbar hinter der Brücke befindet sich auf der rechten Seite das bcc.

Anfahrt via A 12 oder A 13 (Süden)

Von Süden aus die A 10 am Schönefelder Kreuz verlassen und auf der A 113 Richtung Berlin-Zentrum fahren. Von der A 12 kommend zunächst am Dreieck Spreeau auf die A 10 fahren und am Schönefelder Kreuz auf die A 113 abbiegen. Nach 10 km geht die A 113 in die B 96a über, dieser in Richtung Treptow folgen und nach 12 km geradeaus auf die Köpenicker Straße fahren. Nach 2 km rechts in die Straße Schillingbrücke einbiegen und nach 400 m weiter geradeaus in die Andreasstraße. Diese nach 35 m nach links in die Holzmarktstraße verlassen und nach 1 km rechts in die Alexanderstraße einbiegen. Am Ende der Alexanderstraße befindet sich auf der rechten Seite das bcc.

Organisation:**Medienpartnerschaft:****5. wissenschaftlicher Nachwuchswettbewerb –
Sponsor des Sonderpreises****DREES &
SOMMER**

Diese Veröffentlichung ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF). Sie wird kostenlos abgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt.



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



EUROPÄISCHE UNION