

Jobmotor Dienstleistung

Der Dienstleistungsbereich birgt enorme Innovationspotenziale. Wer sie marktgerecht entwickelt und adäquat vermarktet, hat im Wettbewerb die Nase vorn. JOSEF STELZER

DIE ENORME BEDEUTUNG des Dienstleistungssektors lässt sich anhand einiger aktueller Zahlen des Statistischen Bundesamts ablesen. Demnach entfielen 2010 gut 71 Prozent der gesamtwirtschaftlichen Wertschöpfung auf Dienstleistungen. Einen großen Anteil hat der Sektor auch am „deutschen Jobwunder“: Allein 2010 stieg die Zahl der Erwerbstätigen hier um 330 000 (+1,1 Prozent). Den amtlichen Zahlen zufolge gehören mittlerweile 73,5 Prozent der Arbeitsplätze zu den verschiedenen Dienstleistungsbereichen – vom Gastgewerbe über Groß- und Einzelhandel bis zu Kreditwesen, Immobilienwirtschaft oder Logistikdiensten.

Dabei ergeben sich für viele Betriebe ungeahnte Herausforderungen. „In Zeiten sich wandelnder, wachsender Märkte werden Innovationen gerade auch im Bereich der Dienstleistungen zu einem zentralen Wettbewerbsfaktor“, betont IHK-Expertin Susanne Lindemann. Wirklich innovative Neuerungen jedoch, mit denen Dienstleister ihren Kunden deutliche Vorteile anbieten können, gelingen bisher eher selten.

Am Münchner Flughafen/Terminal 2 beispielsweise stehen im Sicherheitsbereich schallgedämpfte Schlafkabinen mit Fernseher – sogenannte Napcabs. Die Reisenden, so die Idee, können sich dort ausruhen oder ungestört arbeiten. Die Garching Epitop Medical GmbH fokussiert sich auf Netzwerk-Lösungen im Gesundheitswesen – von der einfachen Arztbriefkommunikation bis zum Versand von elektronischen Patientenakten. Mit der wegweisenden Sicherheitstechnologie Secure Dataroom hat sich die Brainloop AG, München, einen Namen gemacht. Bei diesem Online-Service geht es um die sichere Bearbeitung und Verteilung vertraulicher Dokumente. Zu den Kunden gehören Unternehmen wie die Allianz, BMW, ThyssenKrupp oder die Deutsche Telekom.

Wie sich innovative Dienstleistungen erfolgreich umsetzen lassen, zeigt die MedLEARNING Gesellschaft für ärztliche Fortbildung mbH, die im Jahr 2006 das E-Learning-Portal für Ärzte „<http://cme.medlearning.de>“ ins Leben gerufen hat. „Wir haben damit deutschlandweit immer noch eine Alleinstellung“, sagt MedLEARNING-Geschäftsführer Matteo Morelli, der das Portal mit zwei Mitarbeitern betreibt.



Zeppelin GmbH: Überwachung von Baumaschinen per Internet

Seit der Gründung registrierten sich dort über 20 000 Ärzte. Rund 3 000 Mediziner haben die verschiedenen Online-Fortbildungen insgesamt mehr als 12 000-mal durchlaufen.

Hintergrund: In Krankenhäusern tätige Fachärzte oder niedergelassene Ärzte sind gesetzlich verpflichtet, binnen fünf Jahren an bestimmten Fortbildungsaktivitäten teilzunehmen. Die Bayerische Landesärztekammer erteilt das geforderte Zertifikat jedoch erst dann, wenn ein Arzt insgesamt 250 „Fortbildungspunkte“ nachweist. MedLEARNING erleichtert den Ärzten das Procedere erheblich, weil damit für sie die

zeitraubenden Kongressbesuche entfallen. Nach jedem bestandenen Online-Wissens-test gibt es bis zu drei CME-Punkte (CME steht für Continuing Medical Education). Zu den Themen gehören zum Beispiel „Qualitätsmanagement in der Praxis“, „Bronchitis – Ursachen erkennen, ganzheitlich behandeln“ oder „HIV-Behandlung – neue Substanzen“.

Das Portal steht allen Ärzten kostenfrei rund um die Uhr zur Verfügung. Finanziert wird es letztlich von 20 Partnerfirmen aus Industrie, Verlags- oder Gesundheitswesen sowie von wissenschaftlichen Einrichtungen. Dazu gehören etwa die

Förderung für innovative Unternehmen

- Der Freistaat Bayern hilft mit Innovationsgutscheinen. Die Förderhöhe beträgt maximal 7 500 Euro für die Zusammenarbeit mit Forschungs- und Entwicklungseinrichtungen sowie FuE-Dienstleistern. Zum Erhalt der Höchstfördersumme müssen mindestens 15 000 Euro an förderfähigen Ausgaben nachgewiesen werden. Die Gutscheine gelten auch für Planung, Entwicklung und Umsetzung neuer Dienstleistungen. Gefördert werden Unternehmen mit weniger als 50 Beschäftigten und einem Vorjahresumsatz bzw. einer Vorjahresbilanzsumme von höchstens 10 Millionen Euro (www.innovationsgutschein-bayern.de).
- Das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie bietet das „Zentrale Innovati-

onsprogramm Mittelstand (ZIM)“. Gefördert werden Einzel-, Kooperations- und Netzwerkprojekte für die Entwicklung innovativer Produkte, Verfahren und technischer Dienstleistungen.

- Mit dem Programm „Innovationen mit Dienstleistungen“ unterstützt das Bundesforschungsministerium die Optimierung bestehender und die Entwicklung neuer Dienstleistungen.
- Unter www.foerderdatenbank.de erhält man im Internet einen umfassenden Überblick zu den Förderprogrammen des Bundes, der Länder und der EU. Ein Online-Förderassistent hilft bei der Suche nach dem passenden Programm.



Med-Learning: Online Weiterbildung für Ärzte

Pharmaunternehmen Merck Serono, MSD, Thermo Fisher Scientific oder auch Hersteller von medizinischen Geräten sowie die Commerzbank. Die Partnerfirmen geben die Fortbildungsthemen vor und legen deren grafische Gestaltung fest. „Ihre Corporate Identity bestimmt somit das Erscheinungsbild der multimedialen Lerninhalte“, unterstreicht Morelli.

Zugute kommt die Online-Lösung nicht nur Ärzten oder namhaften Pharmakonzernen, die ihre Produkte und Heilmethoden via E-Learning in der Ärzteschaft bekannt machen wollen. „Auch kleinere Firmen, die pharmazeutische Erzeugnisse oder medizintechnische Geräte anbieten, können auf dem Portal auf ihre Therapieformen durch entsprechende Fortbildungsangebote hinweisen und erreichen dabei tausende Mediziner, also haargenau ihre Zielgruppe“, erklärt Morelli.

Mit einem innovativen Beratungskonzept sorgt die Unternehmensberatung Otto Wassermann AG für Aufsehen. Dreh- und Angelpunkt der Münchner ist ihr sogenanntes DavidSystem, das Schritt für Schritt aus den jahrzehntelangen Consultingverfahren von Unternehmensgründer Otto Wassermann entstanden ist. Vorstand Dr. Michael Schwarzer umschreibt die Idee: „Im Grunde wollen wir unsere Kunden mit dem DavidSystem dazu hinführen, dass ihre Mitarbeiter weitgehend selbstständig agieren.“ Vereinfacht gesagt, stellen die „Davids“ kleine Unternehmen dar, deren Chefs im Prinzip mit so viel Verantwortung ausgestattet sind wie selbstständige Kleinunternehmer.

Was steckt hinter dem Beratungskonzept und wie lässt es sich umsetzen? „Der innovative Ansatz besteht darin, dass die Mitarbeiter ihr Unternehmen, vor allem den so ertragsrelevanten Auftragsdurchlauf, eigenverantwortlich sowie aus eigenem Antrieb ständig verbessern, dabei mit wesentlich mehr Kompetenzen ausgestattet werden und so die Leistung des Unternehmens nachhaltig steigern“, erklärt Schwarzer. Mehr noch: Da alle Veränderungen, auch komplexe sowie vermeintlich schwierige, dabei von den Mitarbeitern selbst getrieben wurden, sei eine ganz andere Nachhaltigkeit möglich.

Das Beratungskonzept enthält mehrere Module. Am Anfang steht der Mitarbeiterworkshop. Dort bringen alle Hierarchieebenen ihr Wissen ein, um relevante Schwachstellen aufzuzeigen und um wirksame Maßnahmen für ihre Beseitigung zu entwickeln. An nur einem Tag, so der Berater, könne so eine vollständige Unternehmensanalyse einschließlich umfassender Optimierungskonzepte entstehen. Schwarzer bringt das Erfolgsgeheimnis des Systems auf den Punkt: „Niemand auf der Welt kennt die Schwachstellen in den Geschäftsprozessen der Unternehmen besser als jene Menschen, die seit Jahren tagtäglich

in diesen Prozessen arbeiten. Und die haben längst gute Ideen, diese Schwachstellen nachhaltig zu beseitigen – wenn man sie nur ließe!“ Zum Mitarbeiterworkshop kommen weitere Module:

- Auftragsdurchlauf optimal gestalten
- Planen und Steuern aller Arbeitsplätze
- Die Davids als effiziente Unternehmen
- Planen und Steuern aller Davids
- David-Organisation

Die Resultate können sich sehen lassen. Dank DavidSystem schaffte ein Mühldorfer Unternehmen seit 2008 trotz Krise jährlich Produktivitätsverbesserungen im zweistelligen Prozentbereich. Zudem haben sich die Durchlaufzeiten um rund 40 Prozent reduziert, die Materialbestände in der Produktion sanken von vorher einer Woche auf einen Tag. Der Geschäftsführer resümiert: „Ein Kreislauf ist in Gang gekommen, der unseren Vorsprung im Wettbewerb weiter ausbaut und wesentlich zur Zukunftssicherung unseres Unternehmens beiträgt.“

Industriebetriebe können auch profitieren, wenn sie zu ihren Produkten neue Dienstleistungen anbieten. IHK-Innovationsexpertin Monika Nörr erläutert den Hintergrund: „Produkte sind heute vielfach identisch und leicht kopierbar. Innovative Services können ein Produkt einzigartig machen – und dies auf nachhaltige Weise.“ Das gilt im Grunde ebenso für die Bauwirtschaft. Die Bau-Fritz GmbH & Co. KG, Erkheim, hat sich ökologisch nachhal-

Die Resultate können sich sehen lassen. Dank DavidSystem schaffte ein Mühldorfer Unternehmen seit 2008 trotz Krise jährlich Produktivitätsverbesserungen im zweistelligen Prozentbereich. Zudem haben sich die Durchlaufzeiten um rund 40 Prozent reduziert, die Materialbestände in der Produktion sanken von vorher einer Woche auf einen Tag. Der Geschäftsführer resümiert: „Ein Kreislauf ist in Gang gekommen, der unseren Vorsprung im Wettbewerb weiter ausbaut und wesentlich zur Zukunftssicherung unseres Unternehmens beiträgt.“

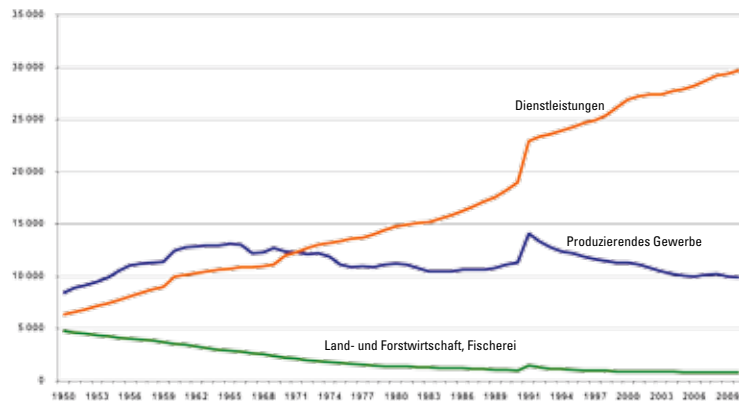
Industriebetriebe können auch profitieren, wenn sie zu ihren Produkten neue Dienstleistungen anbieten. IHK-Innovationsexpertin Monika Nörr erläutert den Hintergrund: „Produkte sind heute vielfach identisch und leicht kopierbar. Innovative Services können ein Produkt einzigartig machen – und dies auf nachhaltige Weise.“ Das gilt im Grunde ebenso für die Bauwirtschaft. Die Bau-Fritz GmbH & Co. KG, Erkheim, hat sich ökologisch nachhal-

Die Resultate können sich sehen lassen. Dank DavidSystem schaffte ein Mühldorfer Unternehmen seit 2008 trotz Krise jährlich Produktivitätsverbesserungen im zweistelligen Prozentbereich. Zudem haben sich die Durchlaufzeiten um rund 40 Prozent reduziert, die Materialbestände in der Produktion sanken von vorher einer Woche auf einen Tag. Der Geschäftsführer resümiert: „Ein Kreislauf ist in Gang gekommen, der unseren Vorsprung im Wettbewerb weiter ausbaut und wesentlich zur Zukunftssicherung unseres Unternehmens beiträgt.“

Jobmaschine Dienstleistung

Erwerbstätige im Inland nach Wirtschaftssektoren ¹⁾

Jahresdurchschnitte der Erwerbstätigenrechnung (ETR)



¹⁾ Erwerbstätige mit Arbeitsort Deutschland in der Abgrenzung der Volkswirtschaftlichen Gesamtrechnungen (VGR); Rechenstand: Januar 2007. Bis 1990 früheres Bundesgebiet (einschl. Berlin-West), ab 1991 Ergebnisse für Deutschland

Quelle: Statistisches Bundesamt Wiesbaden

Innovations-Zirkel

Das IHK-Magazin sprach mit Dr. Michael Schwarzer, Vorstand der Münchner Unternehmensberatung Otto Wassermann AG, über Dienstleistungsinnovationen.

Josef Stelzer



Herr Dr. Schwarzer, werden die Potenziale von Dienstleistungsinnovationen überhaupt erkannt?

Das hängt stark von der Branche und von der Unternehmensgröße ab. Gerade im Dienstleistungsbereich, aber auch bei inhabergeführten Maschinenbauern oder in manchen technologischen Nischen gibt es sicher viel Bedarf an neuen Service-Lösungen. In der Medizintechnik etwa oder in der Elektronikbranche bieten viele Unternehmen schon seit langem immer wieder innovative Services an.

Das Thema Kundenservice gewinnt offenbar immer mehr an Bedeutung. Zu diesem Resultat kommt auch die weltweite IBM-Mittelstandsstudie „Inside the Midmarket: A 2011 Perspective“, bei der auch rund 100 deutsche Unternehmen aus verschiedenen Branchen befragt worden sind. In welchen Bereichen sehen Sie Möglichkeiten für Service-Innovationen?

Ein Beispiel ist, dass die Unternehmen nicht nur Anlagen und Maschinen verkaufen, sondern hierzu maßgeschneiderte Dienstleistungen anbieten. Ein Ziel sollte es dabei sein, die Geschäftsprozesse beim Kunden so zu verbessern, dass sie die neuen Anlagen optimal nutzen können.

Wie können die Unternehmen in Eigenregie neue Service-Ideen entwickeln?

Als ersten Schritt empfehlen wir, dass die Mitarbeiter den Auftragsdurchlauf so gestalten, dass für die wesentlichen Know-how-Träger überhaupt Freiräume entstehen, sich mit Innovation zu beschäftigen. Die meisten dieser Mitarbeiter werden heute ja im terminlichen Kümern um die Aufträge verbraten. Dann können firmeninterne Innovations-Zirkel entstehen. Dies können regelmäßige Workshops sein, in denen ausgewählte Mitarbeiter ihre Ideen entwickeln, etwa für neue Dienstleistungen, aber auch für Produkte oder organisatorische Verbesserungen. Solche Innovations-Zirkeln sind übrigens hervorragend geeignet, um betriebsinterne Talente aufzuspüren. Außerdem lässt sich der Fachkräftemangel besser abfedern, wenn man die Mitarbeiter entsprechend ihren Talenten weiterbildet.

tiges Bauen für Gewerbebauten und Privathäuser auf die Fahnen geschrieben. Kern ist ein Holzbausystem, bei dem ausschließlich umweltfreundliche Naturmaterialien zum Einsatz kommen. Hierzu offeriert das Unternehmen eine Reihe zusätzlicher Services. Bereits bei der Gebäudeplanung wird der komplette Lebenszyklus in die Überlegungen einbezogen: von der Planung und der Konstruktion über Produktion, Montage oder Instandhaltung bis hin zum Recyceln der Baustoffe.

Zu den Bau-Fritz-Services gehören zudem umfangreiche Grundstücksanalysen. Dadurch lassen sich sogenannte Erdstrahlen oder Elektrosmog aufspüren, der durch technische Anlagen in der Umgebung des Grundstücks entstanden sein könnte. Mit aufwendiger Technik (Spektrumanalyse) messen die Bau-Fritz-Experten die Strahlenbelastung und bieten für Elektrosmog-belastete Grundstücke die passende Lösung: „Die integrierte Schutzhülle ‚XundE‘ besteht aus Naturgipsplatten mit spezieller Kohlenstoffbestäubung; im Inneren eines Bau-Fritz-Hauses ist man so-

mit bis zu 99 Prozent vor diesen Gesundheitsbelastungen geschützt“, erläutert Marketingleiter Dietmar Spitz. Durch die energieeffiziente, ökologisch nachhaltige Bauweise können Bau-Fritz-Gebäude zudem ein sogenanntes Green-Building-Zertifikat erhalten. „Ein solches Zertifikat kann dazu führen, dass der Marktwert etwa eines Bürogebäudes im Laufe der Zeit stetig steigt“, glaubt Spitz.

Deutliche Effizienzsteigerungen in puncto Baulogistik verspricht die Münchner Zeppelin GmbH, Handels- und Servicepartner des Baumaschinenherstellers Caterpillar. Dreh- und Angelpunkt ist ein Flottenmanagement, mit dem sich die kostspieligen Stillstandzeiten etwa von Baggern oder Radladern deutlich verringern lassen. Voraussetzung für den Service ist es, dass der Bauunternehmer oder Maschinenvermieter die Internet-Lösung VisionLink nutzt und seine Maschinen mit der dafür nötigen Technik samt Satelliten- oder Mobilfunk (GPRS) ausgerüstet hat. Damit erhält man per Mausklick einen Überblick über die Standorte der Maschinen, über

Kraftstoffverbrauch, Stunden- oder Monatsauslastung, Maschinenzustand, Fehlermeldungen, Leerlaufzeiten oder Diebstahlverfolgung. Zusätzlicher Vorteil: Zeppelin kann per VisionLink per Internet etwa die Serviceintervalle der Maschinen abrufen und die Bauunternehmer frühzeitig auf den fälligen Maschinenservice hinweisen. Die Einsparungen, die sich dank VisionLink ergeben, können sich sehen lassen: Nach Zeppelin-Erfahrungen sinken die Kosten pro Monat und Maschine um bis zu 1000 Euro.

→ IHK-ANSPRECHPARTNER

Referat Dienstleistungen, Immobilien

Susanne Lindemann, Tel. 089 5116-314,
E-Mail: lindemann@muenchen.ihk.de

Referat Industrie und Innovation

Monika Nörr, Tel. 089 5116-341,
E-Mail: noerr@muenchen.ihk.de