

Hans-Jörg Bullinger (Hrsg.)

Dienstleistungen - Innovation für Wachstum und Beschäftigung

Herausforderungen
des internationalen Wettbewerbs

GABLER

Inhaltsverzeichnis

Autorenverzeichnis und Beirat	XVII
-------------------------------------	------

I. Dienstleistungen - Innovation für Wachstum und Beschäftigung. Herausforderungen des internationalen Wettbewerbs

Dienstleistungen - Innovation für Wachstum und Beschäftigung	3
--	---

Jürgen Rüttgers, Bundesminister für Bildung, Wissenschaft, Forschung und
Technologie a.D., Bonn

Globalisierung durch innovative Dienstleistungen	12
--	----

Klaus Mangold, DaimlerChrysler AG und DaimlerChrysler Services (debis) AG,
Berlin und Stuttgart

Keeping Customers for Life - Designing Services that Delight Customers.	26
---	----

Rohit Ramaswamy, Service Design Solutions, Inc., Des Moines, USA

*

L'emploi par les Services	41
---------------------------------	----

Jean-Francois Trogrlic, CFDT, Paris, Frankreich

Entwicklung innovativer Dienstleistungen	49
--	----

Hans-Jörg Bullinger, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO,
Stuttgart

II. Neue Märkte -Wachstumschancen durch Dienstleistungen

1.

Exportschlager Dienstleistungen

Exportschlager Dienstleistungen.....69

Frank Stille, Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung (DIW), Berlin

Going Global: Export von Dienstleistungen in globalen Partnerschaften.72

Joachim Niemeier, Multimedia Software GmbH, Dresden

Internationale Engineering-Partnerschaften.....75

Peter Haaks, Fichtner GmbH & Co. KG, Stuttgart

Regionale Dienstleister als Enabler für exportorientierte
Unternehmen - eine Fallstudie.....80

Georg Rainer Hofmann, IKTT, Erbach

Olaf Reubold, Service To The Internet, Erbach

From Global to Local: Export of Services or Servicing Exports?.....88

Peter W. Daniels, University of Birmingham, Großbritannien

2.

Multimediale Dienstleistungen

Multimediale Dienstleistungen.....109

Norbert Szyperski, Universität zu Köln

Wege zu einer neuen Business Communication.....114

Marion Friese, Peter Kerckhoff, CLT-UFA Deutschland, Hamburg

Virtuelle Lernwelten.....127

Wilfried Pohl, RWE AG Essen

Vom Druckbogen zur Kommunikationslösung: Entwicklung eines
Dienstleistungsportfolios in der Medienindustrie.....141

Ulrich Stetter, Süddeutscher Zeitungsdienst, Aalen

3.

Dienstleistungen als Zukunftsmarkt für das Handwerk

Dienstleistungen als Zukunftsmarkt für das Handwerk.....153
 Gerold B. Hantsch, Institut für Technik der Betriebsführung, Karlsruhe

Neue Dienstleistungen durch neue Technologien am Beispiel
 des Lasereinsatzes in der Zahntechnik.....164
 Jürgen Mehlert, Akademie für Zahntechnik (AZHH), Handwerkskammer Hamburg

Strategien von Automobilbetrieben in Zukunftsmärkten.....167
 Werner Pieper, Dr. Pieper & Partner GbR, Recklinghausen

Wärmelieferung - Dienstleistung des SHK-Handwerks.....173
 Uwe Otto, Dienstleistungsgemeinschaft SHK-Handwerk, Berlin-Brandenburg

Kundenbindung durch innovative Dienstleistungen.....187
 Anne Drahovszky, Auto-Partner Drahovszky München GmbH, München

4.

Privathaushalte und neue Dienste

Privathaushalte und neue Dienste.....195
 Claudia Weinkopf, Institut Arbeit und Technik, Gelsenkirchen

Hausmanager als neues Berufsbild.....198
 Heidrun Hogan, Privatinstitut Hogan, Berlin

Pflege im internationalen Wettbewerb.....203
 Anja Zschemisch, Ambulanter Krankenpflagedienst A. David & A. Zschemisch, Hamburg,
 Monika Sonnenberg, Hamburger Hauspflagedienst, Hamburg

Information Technologies in the Home: Current and Future Trends.....210
 Norbert Mundorf, University of Rhode Island, Kingston, USA

Anforderungen der Privathaushalte an Dienstleistungen.....224
 Sibylle Meyer, Eva Schulze, Uta Böhm, Bernd Fischer, BIS Berliner Institut für
 Sozialforschung GmbH, Berlin

5.

**Öko-effiziente Dienstleistungen - Chancen für zukunftsfähiges
Wirtschaften**

Öko-intelligente Dienstleistungen - Chancen für zukunftsfähiges Wirtschaften 245
Willy Bierter, Institut für Produktdauerforschung, Gießenach, Schweiz

Wettbewerbsvorteile durch neue öko-effiziente Dienstleistungen
in der Wohnungswirtschaft (Teil 1)..... 251
Gerhard Rohde, Spar- und Bauverein Solingen eG, Solingen

Wettbewerbsvorteile durch neue öko-effiziente Dienstleistungen
in der Wohnungswirtschaft (Teil 2)..... 258
Wolfram H. Püschel, Spar- und Bauverein Solingen eG, Solingen

Beschäftigung und Wettbewerbsfähigkeit durch öko-effiziente
Dienstleistungen..... 261
Friedrich Hinterberger, Christa Liedtke, Arno Vogel, Wuppertal Institut für
Klima, Umwelt, Energie GmbH, Wuppertal

Mobility CarSharing Schweiz - ein Portrait..... 272
Christian Vonarburg, Mobility CarSharing Schweiz, Luzern, Schweiz

Einsparpotentiale, Wirtschaftlichkeit und Nachfragepotentiale
öko-effizienter Dienstleistungen..... 278
Peter Hoffmann, Wuppertaler Stadtwerke AG, Wuppertal

6.

**Dienstleistung Prävention - Neue Wege für einen kundenorientierten
Arbeitsschutz**

Dienstleistung Prävention - Neue Wege für einen kundenorientierten
Arbeitsschutz..... 289
Eugen Müller, Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände (BDA), Köln
Wilfried Coenen, Hauptverband der gewerblichen Berufsgenossenschaften, Sankt Augustin

Forschungs- und Handlungsfelder innovativer Präventionsdienstleister. 294
Karlheinz Meffert, Berufsgenossenschaftliches Institut für Arbeitssicherheit, Sankt Augustin

Schlüsselinnovationen - Basis für kundenorientierte Dienstleistungen. 308
 Oleg Cernavin, BC-Verlags- und Mediengesellschaft mbH, Wiesbaden

Dienstleistung betrieblicher Gesundheitsförderung in Europa. 330
 Karl Kuhn, Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Dortmund

Förderung der Arbeitsfähigkeit: Neue unternehmensnahe Präventions-
 dienstleistung für Betriebe und für betriebsärztliche Dienste. 345
 Juhani Ilmarinen, Finnish Institute of Occupational Health, Helsinki, Finland

**7.
 Beschäftigung und Tertiarisierung**

Beschäftigung und Tertiarisierung. 359
 Martin Baethge, Soziologisches Forschungsinstitut (SOFI) e.V., Göttingen

Beschäftigung im Strukturwandel. 364
 Axel Schimmelpfennig, Institut für Weltwirtschaft, Kiel

Perspektiven der Beschäftigungsentwicklung im Einzelhandel. 370
 Bernhard Heidel, REWE-Zentral AG, Köln

Beschäftigung und Tertiarisierung. 377
 Axel Born, McKinsey & Company, Inc., Düsseldorf

Nationale und internationale Beschäftigungspotentiale im Bereich
 unternehmensbezogener Dienstleistungen. 381
 Marlies Hummel, ifo Institut für Wirtschaftsforschung, München

Innovationen und Beschäftigung in den Multimedia-Dienstleistungen. 388
 Gerhard Armingier, Karl Bommert, Thorsten Werner, Bergische Universität
 Gesamthochschule Wuppertal

III. Neue Unternehmenskonzepte - Neue Regeln

8.

Regulative Rahmenbedingungen für Dienstleistungsinnovationen

Regulative Rahmenbedingungen für Dienstleistungsinnovationen..... 409
Wolfgang Hoffmann-Riem, Universität Hamburg

Wettbewerbsrecht als Hindernis im Dienstleistungsbereich?..... 413
Marian Paschke, Universität Hamburg

Patente für Dienstleistungsprodukte..... 427
Lutz van Raden, Deutsches Patentamt, München

Rechtliche Rahmenbedingungen bei innovativen Teledienstleistungen. 437
Rolf Wank, Ruhr-Universität Bochum

9.

Bildung und moderne Dienstleistungen

Bildung und moderne Dienstleistungen..... 447
Sibylle Peters, Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg
Peter Meyer-Dohm, International Partnership Initiative e.V., Wolfsburg

Initiierung von Lernnetzwerken und Kooperationsverbänden im
touristischen Dienstleistungssektor Sächsische Schweiz..... 450
Günther Refle, Felsenweg Institut, Langenhennersdorf
Renate Henning, OSTO-Systemberatung GmbH, Aachen
Heike Hunecke, RWTH Aachen

Zeitgemäße Strategien der beruflichen Bildung für Dienstleistungen..... 460
Dagmar Lennartz, Bundesinstitut für Berufsbildung, Berlin

Dienen, Leisten, Bilden -Trends, Anforderungen und Handlungsfelder
für dienstleistungsorientierte Bildungsprozesse..... 474
Ingrid Isenhardt, Heike Hunecke, Bernd Lorscheider, RWTH Aachen

The Cambridge Manufacturing Leaders' Programme..... 483
Jim Platts, University of Cambridge, Großbritannien

10.

Erfolgsstrategie Kreativität

Erfolgsstrategie Kreativität501

Hans-Jörg Bullinger, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, Stuttgart
Lutz Doblaski, Württembergische Versicherung AG, Stuttgart

Strategien der Dienstleistungsentwicklung507

Hans Jürgen Deis, Bausparkasse Schwäbisch Hall AG, Schwäbisch Hall

Mit innovativen Konzepten zu neuen Geschäftsfeldern:
Erfolgsstrategien für KMU526

Wolfram Risch, ATB Arbeit, Technik und Bildung GmbH, Chemnitz

11.

Servicekultur in Wertschöpfungspartnerschaften

Servicekultur in Wertschöpfungsketten533

Holger Luczak, RWTH Aachen

Die Beurteilung von Dienstleistungsqualität im Wertschöpfungsverbund.545

Sabine Haller, Fachhochschule für Wirtschaft Berlin

Innovative Wertschöpfungspartnerschaften: Neue Anforderungen
an Handelsketten562

Dieter Steinborn, REWE-Zentralorganisationen, Köln

Servicekultur durch Bündelung von Kernkompetenzen im Finanzsektor.573

Marco Gruber, Workstation ag, Glattbrugg, Schweiz

12.

Service Engineering und Service Design

Service Engineering und Service Design583

Susanne Stein, Robert Goecke, BPU Betriebswirtschaftliche Projektgruppe für
Unternehmensentwicklung GmbH, München

Sicherung der Wettbewerbsposition durch innovative hybride Produkte.592

Haigo Hofmann, Siemens ElectroCom GmbH, Konstanz

Service Design - oder wie man Dienstleistungen sichtbar,
anfaßbar und damit erlebbar und erinnerbar macht600
Christian Steguweit, Deutsche Bahn Medien GmbH, Frankfurt

**13.
Mikrounternehmen im Dienstleistungssektor**

MikroUnternehmertum im Dienstleistungssektor..... 609
August-Wilhelm Scheer, Universität des Saarlandes, Saarbrücken

„Altwissen und Fallstricke" - Innovationsbremsen am Beispiel
eines Softwareunternehmens..... 614
Rainmar Gnaehrich, ObraSafe GmbH, St. Ingbert

Finanzierungsmöglichkeiten für Mikrounternehmen..... 620
Utta Ott, Kreditanstalt für Wiederaufbau, Frankfurt

NEW Work - Die flexible Arbeitswelt 630
Stephan Löhler, NEWPLAN Brainwork Management & Services GmbH, München

Micro-Service-Companies - The American Perspective..... 635
Gene Miller, University of Southern California, Los Angeles, USA

Sachwortverzeichnis..... 641