

## Vorwort

Das Verbundprojekt WiDiPRO folgt der Tradition vorangegangener Forschungsprojekte des wissenschaftlichen Projektkonsortiums des Lehrstuhls für Arbeitswissenschaft der RWTH Aachen University und des Fraunhofer-Instituts für Fabrikbetrieb und -automatisierung IFF im Förderprogramm „Innovative Dienstleistungen“. Im Ergebnis dieser Verbundprojekte entstanden eine Reihe wertvoller praxisorientierter Methoden und Werkzeuge für den Export von Dienstleistungen, die eine hohe Zukunftsorientierung sowie ökonomische und organisatorische Relevanz aufweisen. In der Vergangenheit konnten jedoch anschließende Fragestellungen zur Produktivitätsmessung und -steigerung nur rudimentär behandelt werden. Weitergehende Forschungsarbeiten zu dieser Problematik sowie das Identifizieren innovativer Lösungsansätze standen bislang noch zurück. Dies war nunmehr Gegenstand des Projektes „Wissensintensive industrielle Dienstleistungen weltweit produktiv erbringen – WiDiPRO“.

Im Rahmen von WiDiPRO wird ein ganzheitliches Instrument für Unternehmen entwickelt, welches diese bei der Gestaltung und Steigerung ihres Dienstleistungsportfolios – insbesondere beim Dienstleistungsexport – systematisch unterstützt. Dazu werden gemeinsam mit den beiden Praxispartnern Kohlbecker | Architekten & Ingenieure sowie inGenics AG praxisnahe Lösungskonzepte konzipiert, erprobt und etabliert. Sie berücksichtigen sowohl die Anbieterperspektive, die unter dem Abwägen der Kosten und Erlöse die Effizienz und Produktivität der Leistung fokussiert, als auch die Kundenperspektive, bei der die Qualität in Abhängigkeit zum kundenindividuellen Kosten-Nutzen-Verhältnis im Vordergrund steht.

Einen entscheidenden Anteil am Erfolg des Gesamtprojekts hat die in dieser Publikation dargestellte Studie. Ich möchte mich darum recht herzlich bei den Mitinitiatoren und Wegbereitern unseres Projektes im Bundesministerium für Bildung und Forschung und dem Projektträger im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt im Bereich Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen, im Besonderen bei Herrn Bertolt Schuckließ, bedanken.

Ich wünsche allen Lesern eine ebenso spannende wie kritische Lektüre und eine intensive Diskussion in Theorie und Praxis.

Prof. Dr.-Ing. habil. Prof. E. h. Dr. h. c. mult. Michael Schenk  
Institutsleiter  
Fraunhofer-Institut für Fabrikbetrieb und -automatisierung IFF

Dienstleistungen produktiv erbringen

Eine empirische Analyse wissensintensiver

Unternehmen in Deutschland

von Garrel, J.; Tackenberg, S.; Seidel, H.; Grandt, C.

2014, XIII, 135 S. 53 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-04151-9