



<b>Verbundprojekt:</b>	Dynamisches phasenbezogenes Produktivitätsmanagement für Dienstleistungen (ServUp!)
Koordinator:	Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dr.-Ing. E.h. Dieter Spath Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement der Universität Stuttgart (IAT) Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart Tel.: +49 (0)7119 70-2001, Fax: +49 (0)711 970-2192 E-Mail: dieter.spath@iat.uni-stuttgart.de
Projektvolumen:	2,2 Mio. € (65 % Förderanteil durch das BMBF)
Projektlaufzeit:	01.10.2010 – 30.09.2013

#### **Aufgabe der Projektpartner in der Umsetzungskette**

	<b>Ort</b>
• IAT Universität Stuttgart Grundlagen und Konzept dynamisches Produktivitätsmanagement	Stuttgart
• Karlsruhe Service Research Institute (KSRI) Untersuchungsraster für phasenbezogene Einflussfaktoren	Karlsruhe
• European Business School (EBS) Anforderungen und Konzepte Service Lebenszyklus Management	Oestrich-Winkel
• Komatsu Forest GmbH Produktivitätsorientierte Entwicklung von Dienstleistungen	Vöhringen
• LTi DRIVES GmbH Umsetzung und Management von Produktivitätsdienstleistungen	Lahnau
• Drees & Sommer AG Prozessorientiertes Produktivitätsmanagement von Dienstleistungen	Stuttgart

#### **Produktivität von Dienstleistungen**

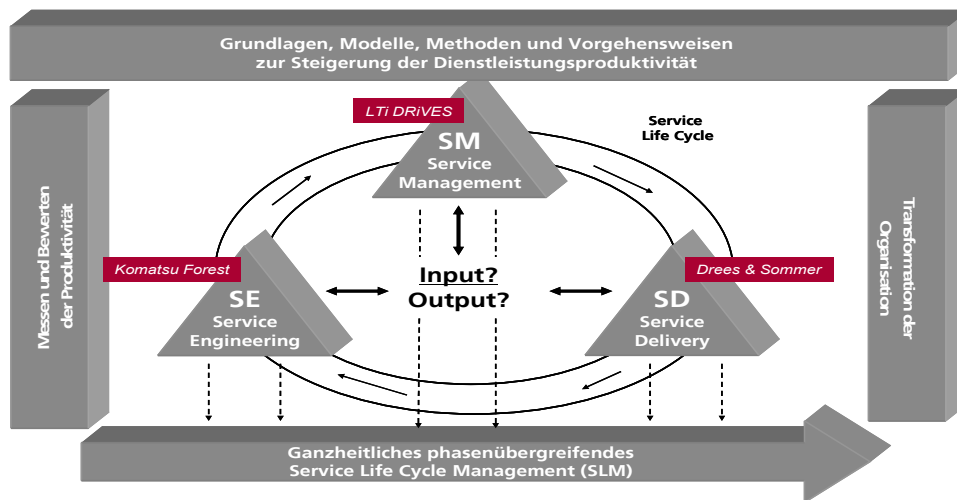


© ioannis kounadeas – Fotolia.com

Dienstleistungen bergen ein hohes gesamtwirtschaftliches **Wachstumspotenzial**, das durch die Steigerung der Produktivität besser ausgeschöpft werden kann. Hierzu sollen sowohl die theoretischen Grundlagen der Produktivität von Dienstleistungen als auch das **Messen und Bewerten sowie die Gestaltung der Produktivität von Dienstleistungen** in der Praxis näher untersucht werden. Es geht dabei um zwei Komponenten. Zum einen soll geklärt werden inwieweit das in der Sachgüterindustrie entwickelte Konzept der Produktivität auch für innovative Dienstleistungen ein **geeignetes Meß- und Bewertungskonzept** darstellt. Zum anderen werden Instrumente und Methoden der Bewertung von Dienstleistungen aus der Unternehmenspraxis auf ihre Wirksamkeit überprüft und weiterentwickelt. Ziel ist es, die **Produktivität** von Dienstleistungen **gezielt zu steigern** und die dafür erforderlichen wissenschaftlich fundierten und in der Praxis erprobten Instrumente zur Verfügung zu stellen.

## Dynamisches Produktivitätsmanagement für Dienstleistungen

Fragestellungen der Produktivität von Dienstleistungen adressieren nicht allein die klassische Dienstleistungswirtschaft, sondern sind auch für Dienstleistungen, die im industriellen Umfeld erbracht werden, von wachsender Bedeutung. **Produktbezogene Dienstleistungen** tragen schon heute überproportional zur betrieblichen und volkswirtschaftlichen Wertschöpfung bei. Gerade im Umfeld dieser Dienstleistungen sind jedoch oftmals Ansätze zur **Messung und Steigerung der Produktivität** zu beobachten, die der spezifischen Dynamik von Dienstleistung nicht gerecht werden. Sie resultiert daraus, dass die **Leistungserstellung** bei Dienstleistungen zum Teil von Kunden, Kooperationspartnern und anderen **externen Einflussgrößen** abhängig ist. Da sich diese außerhalb des unmittelbaren Einflussbereiches der Unternehmen befinden, können diese nur bedingt erfasst, geplant und gesteuert werden.



Das Verbundprojekt **ServUp!** konzentriert sich auf das Feld der produktbezogenen Dienstleistungen und erarbeitet entlang des Lebenszyklus einer Dienstleistung methodische und konzeptionelle Ansätze zur Messung, Bewertung und Steigerung der Produktivität. Für die Phasen des Lebenszyklus erarbeiten die betrieblichen Anwendungspartner spezifische Lösungsansätze. Parallel dazu entwickeln die wissenschaftlichen Partner die methodischen, konzeptionellen und organisatorischen Grundlagen zur Steigerung der Dienstleistungsproduktivität.

Wie können Produktivitätssteigerungen direkt bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen realisiert werden? Wie kann durch geschicktes Management sowohl die Produktivität des Dienstleistungserbringers als auch die Produktivität des Kunden erhöht werden? Wie müssen die Prozesse der Dienstleistungserbringung gestaltet sein, um eine optimale Produktivität zu gewährleisten?

Das Verbundprojekt entwickelt Antworten auf diese Fragen und überträgt damit die Potenziale des Produktivitätsmanagements auf weitere Dienstleistungstypen. Insbesondere kleine und mittelständische Unternehmen erhalten so Methoden, Vorgehensweisen und Instrumente zur Steigerung ihrer Dienstleistungsproduktivität.