



**Verbundprojekt:** Wissensintensive industrielle Dienstleistungen weltweit produktiv erbringen (WiDiPro)

**Koordinator:** Jörg von Garrel  
Fraunhofer-Institut für Fabrikbetrieb und -automatisierung IFF  
Sandtorstr. 22, 39106 Magdeburg  
Tel.: +49 (0)391 4090-714; Fax: +49 (0)891 205-7531  
E-Mail: Joerg.Garrel@iff.fraunhofer.de

**Projektvolumen:** 1,4 Mio. € (75 % Förderanteil durch das BMBF)

**Projektlaufzeit:** 01.10.2010 – 30.09.2013

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

### **Ort**

- |  |           |
|--|-----------|
| • Fraunhofer Gesellschaft<br>Kundenintegrative Methoden zur Produktivitätsgestaltung und -verbesserung   | Magdeburg |
| • RWTH Aachen University, IAW<br>Arbeitsorganisatorische Methoden zur Steigerung der Produktivität beim Dienstleistungsexport                              | Aachen    |
| • Kohlbecker   Architekten & Ingenieure<br>Arbeitsorganisatorische Methoden für eine produktive Erbringung von Wissensintensiven Ingenieurdienstleistungen | Gaggenau  |
| • InGenics AG<br>Gestaltung und Steigerung der Produktivität internationaler, wissensintensiver Industriedienstleistungen                                  | Ulm       |

### **Produktivität von Dienstleistungen**

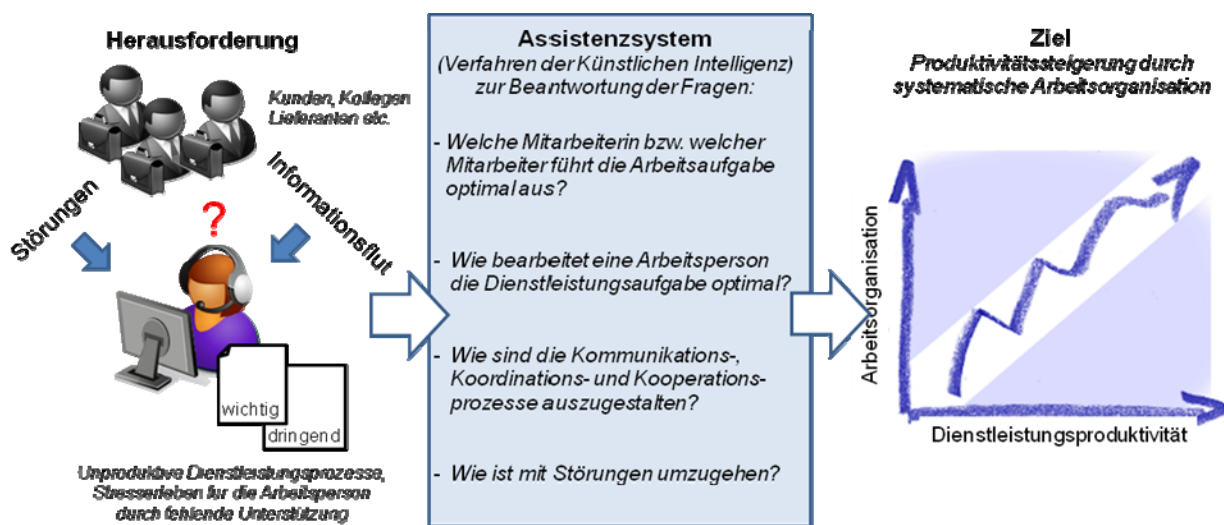


© ioannis kounadeas – Fotolia.com

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.

## Komplexe Dienstleistungen in Deutschland zielorientiert erbringen

Die Erbringung von komplexen Dienstleistungen findet heute in den meisten Fällen durch eine unternehmensübergreifende und kurzfristige Zusammenarbeit von verschiedenen Fachkräften statt. Damit es zu einer optimalen Erbringung von komplexen Dienstleistungen kommt, müssen Menschen bei der Durchführung der notwendigen Kommunikations-, Koordinations- und Kooperationsprozesse zwischen Kunden und weiteren Dienstleistern unterstützt werden. Aktuelle arbeitswissenschaftliche Methoden und Softwarelösungen bieten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aber keine Entlastung bei der aktiven Ausgestaltung ihrer rechnergestützten Arbeitsprozesse. Mit der Verbesserung von Interaktionen mit und zwischen ihren Kunden sowie anderen Wertschöpfungspartnern sind aber große Wettbewerbsvorteile verbunden, da diese einen unmittelbaren Beitrag zur Qualität der Dienstleistungserbringung leisten. Insbesondere können kosten- und zeitintensive Nacharbeiten und Abstimmungsprozesse vermieden werden, so dass die Kundenzufriedenheit steigt und schließlich langfristige und profitable Kundenbeziehungen entstehen.



Das effiziente Management von Kommunikations-, Koordinations- und Kooperationsbeziehungen in Verbindung mit einer adäquaten Bereitstellung von Informationen stellt somit einen zentralen Erfolgsfaktor zur Erhöhung der Dienstleistungsproduktivität dar. Vor diesem Hintergrund entwickelt und erprobt das Verbundprojekt **WiDiPro** ein **Assistentensystem**, das Menschen durch die Ausgestaltung von effizienten Arbeitsprozessen bei der Entwicklung und Erbringung von komplexen Dienstleistungen eine Unterstützung bietet. So berechnet das lernende Assistentensystem eine möglichst effiziente Arbeitsstrategie für jede beteiligte Person und stellt Informationen für die Dienstleistungserbringung automatisch bereit. Kommt es zu Störungen im Arbeitsalltag (bspw. Anruf, E-Mail), ermittelt das Verfahren, inwieweit das Ereignis die Produktivität der Dienstleistungserbringung der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters negativ beeinflusst und erzeugt entsprechende Handlungsempfehlungen.

Durch den Einsatz dieses innovativen Assistentensystems in Unternehmen werden wissensintensive Dienstleistungen (bspw. Entwicklungs- und Konstruktionsdienstleistungen) in einer kürzeren Zeit und mit geringeren Kosten erbracht und zudem die Arbeitsbelastung der Mitarbeiterinnen und der Mitarbeiter nachhaltig reduziert. Dies führt zu einer unmittelbaren Stärkung der branchenübergreifenden Wirtschaftlichkeit des Dienstleistungsstandorts Deutschland, da aufgrund der durch das Assistentensystem zu erzielenden realen Produktivitätsgewinnen auch hohe Lohnkosten ausgeglichen werden können und somit Arbeitsplätze gesichert und geschaffen werden.