

# **Deutsch-österreichisches Projekt ISEM fördert Austausch zwischen Wirtschaft und Wissenschaft im Bereich der industriellen Dienstleistungen**

**Das Centrum für Marktforschung der Universität Passau entwickelt seit März 2016 zusammen mit der Fachhochschule Oberösterreich einen Industrial Service Excellence Monitor (ISEM). Ziel ist es, die Dienstleistungs-Exzellenz in Industrieunternehmen des Landes Oberösterreich und des Regierungsbezirks Niederbayern zu fördern und Unternehmen auf ihrem Weg hin zu hochqualitativen und innovativen industriellen Dienstleistungen zu begleiten.**

Gerade vor dem Hintergrund von Industrie 4.0 gewinnt die Vernetzung von Entwicklung, Produktion, Logistik und Kunde an Bedeutung. Auch die Geschäftsmodelle im verarbeitenden Gewerbe werden zukünftig stärker vom Service getrieben als bisher. So unterstützt der Einsatz neuer Technologien wie Big Data oder Schnittstellenmanagement nicht nur bestehende Dienstleistungsprozesse, sondern führt vielmehr zu neuen Service-Produkten und Wertschöpfungskonzepten. Um im komplexer und wettbewerbsintensiver werdenden Marktumfeld zu bestehen, müssen Unternehmen ihre Produkte um industrielle und wissensbasierte Dienstleistungen ergänzen oder diese verbessern. Besonders Produktionsunternehmen stehen vor der Herausforderung, dass Kunden nicht mehr nur rein das Produkt, sondern vielmehr die Nutzung der Funktion kaufen wollen. Um im Wettbewerb bestehen zu können, sind auf die Kundenbedürfnisse abgestimmte Gesamtlösungen notwendig. So beziehen sich industrielle Dienstleistungen (Industrial Services) nicht nur auf Kundendienst und Wartung, sondern auch auf Dienstleistungen vor, während und nach dem Verkauf des Produktes. Beispiele für Industrial Services sind Beratung, Entwicklung spezifischer Lösungen, Garantien, Wartung und Wartungsverträge, Reparatur oder die Optimierung von Anlagen des Kunden. Gerade in einem Marktumfeld, in dem Produkte austauschbar sind, ist die Differenzierung durch qualitativ hochwertige, industrielle Dienstleistungen erfolgsentscheidend.

Genau hier setzt das Projekt ISEM an. Neben der Weiterentwicklung wissenschaftlicher Ansätze im Service-Bereich werden vor allem regionale produzierende Unternehmen dabei unterstützt, die Qualität der angebotenen Dienstleistungen stetig zu verbessern. Das INTERREG-Projekt schafft dadurch eine Plattform für einen intensiven Austausch zwischen Wirtschaft und Wissenschaft.

Im Rahmen einer Fokusgruppe besuchten Unternehmensvertreter und Wirtschaftsexperten das Centrum für Marktforschung der Universität Passau, um sich zum Themenfeld industrielle Dienstleistungen näher auszutauschen. Einleitend wurden die bisherigen Projektergebnisse vorgestellt: Demnach zeigen die Erkenntnisse einer umfassenden Literaturanalyse, „dass insgesamt zwölf Aspekte kennzeichnend für exzellente Industriedienstleistungen sind“, so Dr. Stefan Mang, Geschäftsführer des Centrums für Marktforschung. In Gesprächen mit 26 Unternehmen, vor allem aus Niederbayern und Oberösterreich, die in diesem Bereich bereits als Vorreiter gelten, wurden diese Aspekte hinsichtlich ihrer praktischen Anwendung diskutiert. Die identifizierten Entwicklungspfade der einzelnen Unternehmen, z.B. vom Handwerksbetrieb zum Anbieter ganzheitlicher Lösungen, verdeutlichen, dass gerade durch das Zusammenspiel der zwölf Aspekte Mehrwert für den Kunden und den Anbieter geschaffen werden kann. Grundlegend für qualitativ hochwertige Dienstleistungen

ist eine Kunden- und Dienstleistungsorientierte Unternehmenskultur. Zudem unterstützt intensiver und persönlicher Wissensaustausch mit dem Kunden gegenseitiges Verständnis und fördert die langfristige Zusammenarbeit. Empathische, flexible Mitarbeiter sind notwendige Voraussetzung, um Dienstleistungen erfolgreich verkaufen zu können und langfristige vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Kunden zu fördern. Aber auch abteilungsübergreifende Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb des Unternehmens unterstützt den nötigen Wissensaustausch. Die Führungskräfte sind hier wichtiger Treiber einer dienstleistungsorientierten Strategie. Sie agieren als Vorbilder dieser Ausrichtung und ermutigen die Angestellten, im Einklang mit dieser Strategie zu arbeiten. Um industrielle Dienstleistungen auf hohem Niveau anbieten zu können, sind demnach eine Vielzahl von Faktoren entscheidend. Einen besonderen Stellenwert haben hier auch die Vernetzung und der Austausch über Regions- und Sektorgrenzen hinweg. Durch branchenübergreifendes Voneinander-Lernen entsteht Mehrwert für die Unternehmen. Diesen Ansatz verfolgte auch die Diskussionsrunde mit Unternehmensvertretern und Wirtschaftsexperten. So wurden weitere Aspekte herausgearbeitet, die die bisherigen Ergebnisse stützen bzw. erweitern. Die Verzahnung wissenschaftlicher Erkenntnisse aus dem Service-Bereich mit den praktischen Ansätzen und Ideen von KMUs im produzierenden Gewerbe zeichnet das Projekt ISEM besonders aus.

Um die Regionen und ihre Industrieunternehmen auf dem Weg zu einer „Service Excellence“ zu begleiten, ist es entscheidend die Leistungsfähigkeit fortlaufend zu erfassen und aufzuzeigen, über welche Faktoren Dienstleistungsqualität verbessert werden kann, um daraus passende Handlungsempfehlungen abzuleiten. In einem nächsten Schritt wird hierzu mit Hilfe einer empirischen Erhebung unter Industrieunternehmen ein Online-Monitor entwickelt, mit Hilfe dessen Industrieunternehmen die eigene Dienstleistungsqualität anhand der ermittelten Erfolgskriterien fortlaufend bewerten und vergleichen können.

Die Projektergebnisse werden nicht nur den Unternehmen zur Verfügung gestellt, sondern auch auf wissenschaftlicher Ebene veröffentlicht. So wurden die eingereichten Beiträge auf fünf hochrangigen internationalen Konferenzen zur Präsentation angenommen. Unter anderem wurde ein Beitrag auf der *Frontiers in Service Conference 2017* angenommen. Die von der American Marketing Association jährlich organisierte Konferenz zählt zu den renommiertesten Konferenzen im Bereich Service Marketing weltweit. In diesem Jahr findet sie zwischen dem 22. und 25. Juni in New York, USA statt.

Weitere Informationen zum Projekt gibt es auf der Homepage: <http://www.ise-monitor.eu/>

Das Projekt wird aus dem Europäischen Fonds für Regionale Entwicklung der Europäischen Union im Rahmen des Programms Interreg Österreich-Bayern 2014-2020 gefördert.

