

# 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-François Trogrlic, CFTD, Paris, Frankreich	
Entwicklung innovativer Dienstleistungen .....	49
Hans-Jörg Bullinger, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, Stuttgart	



**II. Neue Märkte – Wachstumsmöglichkeiten 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**

**x** 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. Häntsch, 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 Krankenpflegedienst A. David & A. Zschemisch, Hamburg, Monika Sonnenberg, Hamburger Hauspflegedienst, Hamburg	

X 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 Bierler, Institut für Produktdauerforschung, Giebenach, 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, Finnland	
<b>7.</b>	
<b>Beschäftigung und Tertiarisierung</b>	
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 Kreativität..... 501  
 Hans-Jörg Bullinger, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, Stuttgart  
 Lutz Doblaski, Württembergische Versicherung AG, Stuttgart

Strategien der Dienstleistungsentwicklung ..... 507  
 Hans Jürgen Deis, Bausparkasse Schwäbisch Hall AG, Schwäbisch Hall

Mit innovativen Konzepten zu neuen Geschäftsfeldern:  
 Erfolgsstrategien für KMU ..... 526  
 Wolfram Risch, ATB Arbeit, Technik und Bildung GmbH, Chemnitz

**11. Servicekultur in Wertschöpfungspartnerschaften**

Servicekultur in Wertschöpfungsketten ..... 533  
 Holger Luczak, RWTH Aachen

Die Beurteilung von Dienstleistungsqualität im Wertschöpfungsverbund ..... 545  
 Sabine Haller, Fachhochschule für Wirtschaft Berlin

Innovative Wertschöpfungspartnerschaften: Neue Anforderungen  
 an Handelsketten ..... 562  
 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 Design ..... 583  
 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 macht ..... 606  
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 Löchler, NEWPLAN Brainwork Management & Services GmbH, München

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

Sachwortverzeichnis ..... 641