

Innovations-Management für Dienstleistungen.

Service Engineering umfasst die qualitätsorientierte, systematische Entwicklung und Gestaltung anspruchsvoller Dienstleistungen (DL).

Die konsequente Anwendung der Vorgehensweisen und Instrumente des Service Engineering ermöglichen eine schnelle und effiziente Realisierung von Dienstleistungs-Innovationen. Im Sinne einer ganzheitlich kundenorientierten Produktentwicklung unterstützt Service Engineering den Gesamtprozess der Dienstleistungs-Gestaltung und Vermarktung, beginnend mit der Problemlösungs-Phase der *Ideenfindung* über die gezielte *Ideenauswahl*, das systematische *Dienstleistungs-Design*, die *Dienstleistungs-Einführung* und *Dienstleistungserbringung* bis hin zur wirtschaftlich gebotenen *Dienstleistungs-Ablösung*.

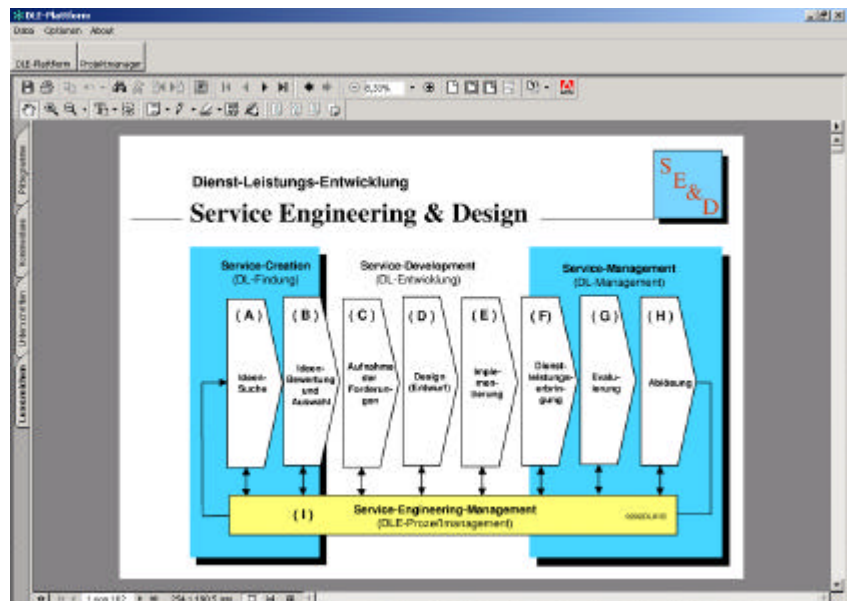
entwickeln stellt der TÜV Rheinland Berlin Brandenburg ein umfassendes Angebot für das Service-Engineering bereit. Dieses Angebot umfasst folgendes Leistungsspektrum (Module):

- M1 Aufbau eines Service-Engineering-Management-Systems
- M2 Auditierung/Assessment des kundeneigenen Service-Engineering-Management-Systems (SEMS)
- M3 Bereitstellung eines softwarebasierten Handlungsleitfadens mit Fallbeispielen zur prozessorientierten Dienstleistungs-Entwicklung (DLE-Plattform)
- M4 Schulung von Mitarbeitern im Service Engineering
- M5 Beratung/Moderation bei der Dienstleistungs-Entwicklung
- M6 Softwareunterstützung für Methodeneinsatz (u.a. NWA, QFD, FMEA).

Unser Produkt

Gemeinsam mit dem RKW und einer Gruppe von wissenschaftlichen Instituten, Unternehmensberatern und Software-

Die Partner:



DLE-Plattform mit Handlungsleitfaden

Service Engineering

An wen richtet sich unser Angebot?

Das Leistungsangebot *Service-Engineering & Design* richtet sich an klassische Dienstleistungs-Unternehmen sowie an Hersteller von Sachgütern, die ihr Dienstleistungs-Angebot erweitern und professionalisieren wollen (produktbegleitende Dienstleistungen). Speziell angesprochen sind die Unternehmensleitung sowie Fach- und Führungskräfte von Unternehmen, die sich mit der Planung, Entwicklung, Implementierung und Vermarktung von Dienstleistungs-Innovationen befassen.

Welchen Nutzen haben Sie davon?

Marktgerechte Dienstleistungs-Innovationen lassen sich mittels Service Engineering in kürzester Zeit effizient entwickeln und erfolgreich vermarkten. Nutzen Sie dazu unser flexibles Leistungsangebot:

- Ein softwarebasierter Handlungsleitfaden führt Sie durch den gesamten Prozess von der Dienstleistungs-Findung über die Dienstleistungs-Entwicklung bis zum Dienstleistungs-Management und beschreibt Vorgehensweisen und Instrumente, die Sie in jedem Arbeitsschritt oder Teilprozess anwenden können.
- Wir unterstützen Sie beim organisatorischen Aufbau eines eigenen Service-Engineering-Management-Systems (SEMS) und schulen Ihre Mitarbeiter anhand von Fallbeispielen oder Ihren eigenen Dienstleistungs-Projekten.
- Alternativ können Sie unsere Leistungen auch rein projektbezogen nutzen, indem wir Sie bei einzelnen Dienstleistungs-Projekten unterstützen. Dazu

können wir den Lösungsprozess des Service Engineering bei Ihnen projektbezogen moderieren oder auch bestimmte Teilaufgaben komplett übernehmen (z.B. softwaregestützter Methodeneinsatz).

- Durch das SEMS-Audit können Sie sich von der erreichten Qualität und Funktionalität Ihrer unternehmensspezifischen Organisation der Dienstleistungs-Entwicklung überzeugen und Verbesserungspotentiale aufzeigen lassen, um diese selbst oder mit unserer Unterstützung zwecks zielgerichteter Systemoptimierung effizient umzusetzen.

Sprechen Sie uns an, wir werden Ihnen kurzfristig einen Arbeitsvorschlag unterbreiten, der ganz auf Ihre speziellen Unternehmensbedürfnisse zugeschnitten ist.

Ihre Ansprechpartner

Die Produktpalette *Service Engineering & Design* wurde von mehreren Kooperationspartnern entwickelt und erprobt. Die nachstehende Tabelle gibt Ihnen Hinweise, welche der Partner Ihnen bei den verschiedenen Leistungsmodulen¹ zur Seite stehen.

Leistungsmodul	Partner						
	TÜV	TAR	TZL	PLATO	INSIGHT	RKW	Z&P
M1 System (SEMS) einrichten	◆						◆
M2 Auditierung Dienstleistungs-Engineering-Prozess	◆						
M3 Leitfaden, Dienstleistungs-Engineering-Plattform				◆			◆
M4 Schulung <i>Service Engineering & Design</i>		◆			◆	◆	
M5 Beratung / Moderation			◆				◆
M6 Softwareunterstützung				◆			◆

TÜV: TÜV Anlagentechnik GmbH, Am Grauen Stein 1, 51105 Köln, Tel: 0221-806-2232, Fax: 0221-806-1327, Herr Dr. W. Rabe, wilfried.rabe@de.tuv.com

TAR: TÜV Akademie Rheinland, Am Grauen Stein 1, 51105 Köln, Tel: 0221-806-2471, Fax: 0221-806-3061, Herr E. Witten, elmar.witten@de.tuv.com

TZL: TZL Technikzentrum Lübeck, Breite Straße 6-8, 23552 Lübeck, Tel: 0451-3909-100, Fax: 0451-3909-499, Dr. R. Mildner, mildner@tzl.de

PLATO: PLATO AG, Breite Str. 6-8, 23552 Lübeck, Tel: 0451-3003-100, Fax: 0451-3003-199, Herr A. Grossmann, agrossmann@plato-ag.com

INSIGHT: Insight Education GmbH, Lurgiallee 6-8, 60439 Frankfurt, Tel: 069-587098-0, Fax: 069-587098-19, Herr Wagner, rwagner@in-sight.de

RKW: RKW e.V., Düsseldorfstraße 40, 65760 Eschborn, Tel: 06196-495-272, Fax: 06196-495-391, Dr. K. Dieckhoff, asw@rkw.de

Z&P: Z&P Zangemeister & Partner, Innovationsberatung, Charlottenhof 1, 24398 Winnemark, Tel: 04644-970638, Fax: 04644-970639, Prof. Dr. C. Zangemeister, cz@zangemeister.de

¹ Das diesem Leistungsangebot zugrunde liegende Forschungs- und Entwicklungsvorhaben wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) unter den Förderkennzeichen 01HG0079 bis 01HG0085 gefördert.