

## Zum Thema

Dienstleistungen werden heute nicht mehr nur in den klassischen Dienstleistungssektoren, wie z.B. Handel, Gesundheit, Tourismus oder Telekommunikation, sondern auch zunehmend von produzierenden Unternehmen erbracht. Um konkurrenzfähig zu sein, reicht heute aber das einfache Angebot von Dienstleistungen nicht mehr aus, vielmehr müssen stetig neue kundenorientierte Dienstleistungen entwickelt werden. Während aber die Produktentwicklung im Sachgutbereich von professionell ausgebildeten Experten durchgeführt wird, werden neue Dienstleistungen meist von Mitarbeitern entwickelt, die über keine spezielle Qualifikation zur professionellen Dienstleistungsentwicklung verfügen.

Dieser Mangel ist aber bislang weder den Unternehmen noch den Mitarbeitern anzulasten, da im Moment für die Entwicklung von Dienstleistungen bzw. für das Service Engineering nur vereinzelte Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten bestehen.

Ziel dieser Workshopreihe ist es, zur Entstehung eines eigenständigen Qualifikationsprofils „Dienstleistungsentwickler“ bzw. „Service Engineer“ und entsprechender Qualifikationskonzepte beizutragen. Hierdurch soll künftig in den Unternehmen eine professionelle und kundenorientierte Entwicklung von Dienstleistungen gewährleistet werden.

Im Eröffnungsworkshop am 07. Dezember 2004 wurden bisherige Erfahrungen mit der Entwicklung von Dienstleistungen aus der Sicht von Forschungsinstitutionen, Weiterbildungseinrichtungen und Unternehmen dargestellt. Die Vorträge können unter [www.ingdl.de](http://www.ingdl.de) eingesehen werden.

Der zweite Workshop am 18. Februar 2005 wird am Vormittag noch einmal in die Thematik einführen; zwei Referenten stellen ihre Erfahrungen mit der Entwicklung von Dienstleistungen in ihrem Unternehmen dar. Am Nachmittag wollen

wir in Arbeitsgruppen gemeinsam mit Ihnen erstens fachliche Qualifikationsanforderungen und zweitens organisatorische Konzepte, wie die Aus- und Weiterbildung von Dienstleistungsentwicklern gestaltet werden sollte, erarbeiten. Wichtig ist uns hierbei, dass Sie als spätere Kunden der Aus- und Weiterbildungsangebote in diesen Prozess eingebunden werden, damit die Konzepte nicht am Bedarf vorbeientwickelt werden.

Diese Ergebnisse sollen in den dritten Workshop einfließen, bei dem gemeinsam mit Bildungsträgern und Unternehmen das ganze Spektrum von Qualifikationsmöglichkeiten in Forschung und Praxis aufgezeigt wird, um anschließend sinnvolle Modelle für die Qualifizierung initiieren zu können.

Wir würden uns freuen, Sie bei uns begrüßen zu können.

## Workshop I vom 07.12.2004

### Teil A: Begrüßung und Einführung

- 10:00 Dr. Anna Meyer, RAG BILDUNG
- 10:15 Dr. Gerhard Ernst, PT-DLR
- 10:25 Dr. Anne-Sophie Tombeil, FhG Innovationsbüro Berlin  
Ideen erfolgreich machen - Innovationsoffensive Deutschland

### Teil B: Plenumsvorträge (Moderation: Hr. Harald Keith, PT-DLR)

- 10:50 Hr. Heinz-Dieter Kopke, Infracor GmbH  
Service Engineering am Beispiel einer „Strategischen Partnerschaft“ in der chemischen Industrie
- 11:20 Prof. Fähnrich, Universität Leipzig  
Service Engineering in der akademischen Ausbildung
- 12:00 Mittagspause
- 13:00 Hr. Kristof Schneider; Institut für Wirtschaftsinformatik  
Computer Aided Service Engineering: Demonstration von Service Engineering am Beispiel des CASE-Tools

- 14:15 Prof. Dr. Christof Zangemeister, Z&P Hamburg  
Assessment zu Problemfeldern der Dienstleistungsentwicklung
- 15:00 Fr. Bettina Ewald, RAG BILDUNG  
Schlussworte
- 15:10 Dr. Sabine Korte, VDI  
Hinweise auf den nächsten Workshop
- 15:20 Ende der Veranstaltung

## Workshop II am 18. 02. 2005

- 10:00 Dr. Dr. Axel Zweck, VDI  
Grußworte
- 10:10 Dr. Gerhard Ernst, PT-DLR  
Highlights des 1. Workshops
- 10:25 Dr. Sabine Korte, VDI  
Service Engineering und Ingenieure
- 10:40 Dipl.-Ing. Klaus Weyh, Helmut Hund GmbH  
Entwicklung der Dienstleistungskompetenz in einem mittelständischen Unternehmen der Optoelektronik
- 11:20 Kaffeepause
- 11:40 Dipl.-Ing. Michael H. Clement, Putzmeister AG  
Service Engineering in einem größeren Unternehmen der Baumaschinenindustrie
- 12:20 Dr. Jan Schilling, Institut für Psychologie an der RWTH Aachen  
Weiterbildungsmethoden in Unternehmen
- 12:50 Mittagspause
- 13:45 Arbeitsgruppen
- 15:15 Kaffeepause
- 15:30 Vorstellung der Ergebnisse
- 15:50 Dipl.-Ing. Dipl.-Kfm. Volker Liestmann, FIR  
Hinweise auf den nächsten Workshop
- 16:05 Dipl.-Ing. Volker Wanduch, VDI  
Schlussworte
- 16:15 Voraussichtliches Ende

## Abschlussworkshop III im Mai 2005

- 10:00 Dr. Stich, FIR/Pt-DLR  
Grüßworte
- 10:10 Dr. Stich, FIR  
Service Engineering aus Branchenperspektive  
-Konsequenzen für die Qualifikation-
- 10:40 N.N.,  
Interne Personalentwicklung in Unternehmen
- 11: 30 N.N., RAG BILDUNG  
Qualifikation durch private Bildungsträger
- 12:10 Mittagspause
- 13:10 N.N., IHK  
Qualifikationsmöglichkeiten der IHK
- 13:40 N.N. BIBB  
Möglichkeiten zur Curriculumentwicklung
- 14:10 N.N.  
Zukunft des Service Engineering
- 14:30 Zusammenfassung und Verabschiedung
- 15:00 Voraussichtliches Ende

## Allgemeine Informationen

### Teilnehmer

Der Workshop richtet sich an Mitarbeiter/innen aus Unternehmen, Organisationen und Verbänden sowie Forscherinnen und Forscher.

### Anmeldung für den zweiten Workshop

Bitte melden Sie sich mit diesem Flyer oder dem beigefügten Antwortfax bis zum 10.02.05 an. Eine gesonderte Teilnahmebestätigung erfolgt nicht. Die Anfahrtsbeschreibung entnehmen Sie bitte <http://www.vdi.de/vdi/kontakt/08189/index.php>.

### Anmeldung

Christoph Glauner, VDI Technologiezentrum GmbH,  
Tel.: 0211/6214-511, Fax.: 0211/6214-139, @: [glauner@vdi.de](mailto:glauner@vdi.de)

### Auskunft

Harald Keith, Projektträger im DLR, Projektträger für das Bundesministerium für Bildung und Forschung, Tel. 0228/ 3821-113, Fax.: 0228/3821-324, @: [Harald.Keith@dlr.de](mailto:Harald.Keith@dlr.de)

### Veranstaltungsorte

Verein Deutscher Ingenieure  
VDI Technologiezentrum GmbH  
Graf-Recke-Str. 84  
40239 Düsseldorf  
Kontakt: Christoph Glauner, 0211/6214-511,  
E-Mail: [glauner@vdi.de](mailto:glauner@vdi.de)

Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V. (FIR)  
Pontdriesch 14/16  
52062 Aachen  
Kontakt: Harald Keith, 0241/47705-247  
E-Mail: [ke@fir.rwth-aachen.de](mailto:ke@fir.rwth-aachen.de)

RAG Aktiengesellschaft  
Rellinghauser Straße 1-11  
45128 Essen  
Kontakt: Peter Glädisch (RAG Bildung), 02041/161-5 24,  
E-Mail: [peter.gladisch@ragbildung.de](mailto:peter.gladisch@ragbildung.de)

### Anmeldung

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Firma/Institut: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Straße/PSF: \_\_\_\_\_

PLZ/Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Datum/Unterschrift: \_\_\_\_\_

per Fax an: 0211/6214-139

## Workshopreihe Service Engineering Professionelle Dienstleistungsentwicklung

### Möglichkeiten der Qualifikation von Mitarbeitern/innen

Einladung zum 2. Workshop am 18. Februar 2005



### Veranstalter



Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V.,  
Aachen



RAG BILDUNG GmbH, Bottrop



Verein Deutscher Ingenieure  
VDI Technologiezentrum GmbH, Düsseldorf

GEFÖRDERT VOM



Mit Unterstützung von: Projektträger des  
BMBF im Deutschen Zentrum für Luft- und  
Raumfahrt (DLR), Arbeitsgestaltung und  
Dienstleistungen, Bonn