

# HINTERGRUND

## **Programm „Wissenstransfer Dienstleistungsforschung“**

### **Kleinere und mittlere Unternehmen wettbewerbsfähig machen**

Die Bedeutung von Dienstleistungen ist in Baden-Württemberg beachtlich gewachsen: Heute trägt der Dienstleistungsbereich schon rund 60 Prozent zur Wertschöpfung bei und stellt ebenfalls etwa 60 Prozent der Ausbildungs- sowie zwei Drittel aller Arbeitsplätze. Insbesondere in technologieintensiven Branchen wie beispielsweise dem Maschinenbau ist die wirtschaftliche Bedeutung von produkt- oder unternehmensnahen Dienstleistungen hoch. Die Dienstleistungsforschung liefert hier – nach mehr als 20 Jahren intensiver Forschung – wertvolle Erkenntnisse. Doch gerade kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) fehlen häufig das Know-how sowie personelle Kapazitäten angesichts gut gefüllter Auftragsbücher, um die theoretischen Erkenntnisse im Betriebsalltag in die Praxis umzusetzen.

Das Programm „Wissenstransfer Dienstleistungsforschung“ der Baden-Württemberg Stiftung wurde 2008 initiiert, um KMU die Chance zu geben, neue Dienstleistungen zu entwickeln bzw. bestehende zu optimieren. Wissenschaftliche Einrichtungen sollten hierfür bereits vorliegende, meist abstrakte und komplexe Erkenntnisse aus der Dienstleistungsforschung zusammen mit Transfereinrichtungen so aufbereiten, dass diese in der Praxis von KMU umgesetzt werden können. Dies geschah etwa in Form von Fragebögen, Checklisten, Leitfäden, Handbüchern, Workshops, Schulungen oder spezieller Software. In einem zweiten Schritt wurden die erarbeiteten Methoden in mehr als 30 Pilotbetrieben angewendet und abschließend evaluiert. Um die Erfahrungen später auch weiteren KMU zugänglich zu machen, wurde das Vorgehen wissenschaftlich dokumentiert.

Insgesamt vier Transferprojekte aus Karlsruhe, Konstanz, Lahr und Stuttgart unterstützte die Baden-Württemberg Stiftung im Rahmen des Programms mit 1,5 Mio. Euro:

- Erfolg durch Dienstleistungen – Angewandtes Service Engineering für KMU (EDDI)
- Optimierung von Total Cost Ownership Dienstleistungen im Maschinen- und Anlagenbau (OpTiMa)
- Transferinitiative – Erfolg mit neuen Dienstleistungen
- Wissenstransfer und Grundlagenbereitung für Technische Dienstleistungen im Maschinen- und Anlagenbau (WiTaI)

Das Maschinenbauunternehmen Gehring Technologies GmbH beteiligte sich am Projekt „WiTaI“ des Instituts für Produktionstechnik (wbk) des Karlsruher Instituts für Technologie (KIT) und nutzte die Mitarbeit, um seine Servicefähigkeit beim Angebot von technischen Dienstleistungen weiter zu optimieren. Dazu gehörten vor allem die Kalkulation von

erweiterten Garantiemodellen unter Berücksichtigung des technischen Betriebsverhaltens sowie die Optimierung des Instandhaltungsservice.

Durch programmbegleitende Unternehmerabende und weitere Veranstaltungen konnten neben den ausgewählten Pilotbetrieben in allen vier Projekten mehr als 450 KMU erreicht werden. Transferinstitutionen wie Industrie- und Handelskammern, Technologiezentren etc. tragen die Erkenntnisse des Programms noch weiter in die Breite. Die Baden-Württemberg Stiftung wird mithilfe eines Handbuchs, das im Laufe des Frühjahrs erscheint, den KMU im Land ein Werkzeug an die Hand geben, mit dessen Hilfe die Unternehmen schnell und unkompliziert Erkenntnisse aus der Dienstleistungsforschung in ihren Betrieb integrieren können. Ende 2011 fand das Programm seinen Abschluss – externe Gutachter bewerteten es überaus positiv.

#### **Stiftungskurzprofil:**

Die Baden-Württemberg Stiftung setzt sich für ein lebendiges und lebenswertes Baden-Württemberg ein. Sie ebnet den Weg für Spitzenforschung, vielfältige Bildungsmaßnahmen und den verantwortungsbewussten Umgang mit unseren Mitmenschen. Die Baden-Württemberg Stiftung ist eine der großen operativen Stiftungen in Deutschland. Sie ist die einzige, die ausschließlich und überparteilich in die Zukunft Baden-Württembergs investiert – und damit in die Zukunft seiner Bürgerinnen und Bürger.

Medienkontakt:

**Baden-Württemberg Stiftung gGmbH**

Nina Flosdorff

Im Kaisemer 1 • 70191 Stuttgart

Fon +49.711.248 476-71

Fax +49.711.248 476-55

flosdorff@bwstiftung.de

www.bwstiftung.de