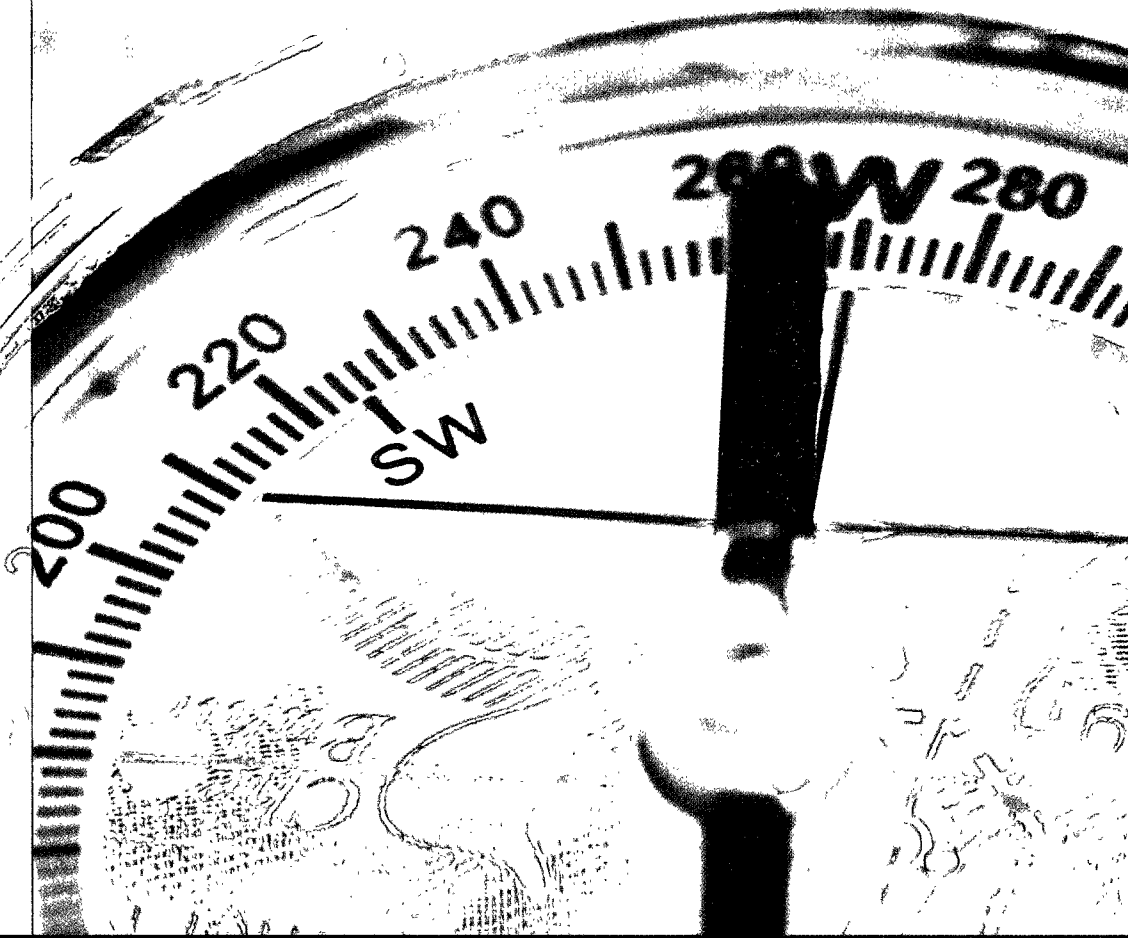


**Services Made in Germany**



# Ein Reiseführer

Ralf Reichwald

Kathrin M. Mösein

Marcus Kölling

Anne-Katrin Neyer

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

000 1110

# Inhalt

|  |           |
|--|-----------|
| Deutschland auf dem Weg zum Dienstleistungs-Champion .....   | 4         |
| Rundreise durch das Land der Service-Innovationen .....  | 5         |
| Die Jury .....   | 6         |
| <b>Service-Innovation.....</b>   | <b>8</b>  |
| Service-Innovation im Überblick.....   | 10        |
| Service-Innovation – kurz gefasst.....   | 11        |
| Service-Innovation – Hintergrund zum Thema .....   | 12        |
| Interview: Service-Pilotierung als Basis für Innovationen mit Dienstleistungen – Ideen für die Anwendung.....                                | 17        |
| Service Prototyping bei UnternehmerTUM .....   | 19        |
| ServLab – Service-Innovationen im Labor .....  | 21        |
| Schlussfolgerung .....   | 22        |
| Orte der Service-Innovation.....   | 23        |
| <b>Service Engineering.....</b>  | <b>36</b> |
| Service Engineering im Überblick.....  | 38        |
| Service Engineering – kurz gefasst.....  | 39        |
| Service Engineering – Hintergrund zum Thema .....  | 41        |
| Interview: Superior Service als Treiber innovativer Dienstleistungen.....  | 47        |
| Systematische Dienstleistungsentwicklung am Münchner Flughafen .....   | 49        |
| Schlussfolgerung .....   | 50        |
| Orte des Service Engineering .....   | 51        |
| <b>Service-Individualisierung .....</b>  | <b>56</b> |
| Service-Individualisierung im Überblick.....   | 58        |
| Service-Individualisierung – kurz gefasst.....   | 59        |
| Service-Individualisierung – Hintergrund zum Thema.....  | 61        |
| Interview: adidas – Impossible is nothing ... Mass Customization und Personalisierung als Basis<br>der Innovation mit Dienstleistungen ..... | 65        |
| „mi adidas“ – Sport ganz individuell! .....  | 67        |
| Schlussfolgerung .....   | 70        |
| Orte der Service-Individualisierung.....   | 71        |
| <b>Service-Standardisierung .....</b>  | <b>78</b> |
| Service-Standardisierung im Überblick.....   | 80        |
| Service-Standardisierung – kurz gefasst.....   | 81        |
| Service-Standardisierung – Hintergrund zum Thema .....   | 83        |
| Interview: Standardisierung als Basis der Innovation mit Dienstleistungen .....  | 86        |
| DIN – Deutsches Institut für Normung e. V. ....  | 87        |
| Schlussfolgerung .....   | 88        |
| Orte der Service-Standardisierung.....   | 89        |

|   |            |
|---|------------|
| Service im Gesundheitssektor.....   | 96         |
| Service im Gesundheitssektor im Überblick .....   | 98         |
| Service im Gesundheitssektor – kurz gefasst .....   | 99         |
| Service im Gesundheitssektor – Hintergrund zum Thema .....  | 101        |
| Interview: Telemedizin als Innovationstreiber bei medizinischen Dienstleistungen.....                           | 107        |
| Realität der Telemedizin an der Charité Berlin: ausgewählte Beispiele .....                                     | 108        |
| Schlussfolgerung .....  | 110        |
| Orte der Service-Innovation im Gesundheitssektor .....  | 111        |
| <br>  |            |
| <b>Service-Innovation in Bildung und Forschung .....</b>  | <b>118</b> |
| Service-Innovation in Bildung und Forschung im Überblick.....   | 120        |
| Service-Innovation in Bildung und Forschung – kurz gefasst .....  | 121        |
| Service-Innovation in Bildung und Forschung – Hintergrund zum Thema.....  | 122        |
| Innovative Bildungskonzepte.....  | 129        |
| Innovationsforum „Bildungsinnovation als Treiber innovativer Dienstleistungen“ – Auszüge .....                  | 130        |
| Orte der Service-Innovation in Bildung und Forschung.....   | 133        |
| <br>  |            |
| <b>Service-Märkte.....</b>  | <b>146</b> |
| Service-Märkte im Überblick.....  | 148        |
| Service-Märkte – kurz gefasst.....  | 149        |
| Service-Märkte – Hintergrund zum Thema.....   | 151        |
| Interview: Das Internet der Dienste und elektronische Märkte als Basis der Innovation mit Dienstleistungen..... | 157        |
| Index für Familienunternehmen: Hoch im Kurs .....   | 159        |
| Schlussfolgerung .....  | 160        |
| Service-Märkte als Innovationsorte.....   | 161        |
| <br>  |            |
| <b>Service-Export.....</b>  | <b>168</b> |
| Service-Export im Überblick .....   | 170        |
| Service-Export – kurz gefasst .....   | 171        |
| Service-Export – Hintergrund zum Thema .....  | 173        |
| Interview: Exportweltmeister Deutschland durch Internationalisierung von Dienstleistungen.....                  | 178        |
| Service-Export an der Charité - Universitätsmedizin Berlin .....  | 181        |
| Schlussfolgerung .....  | 182        |
| Orte des Service-Exports .....  | 183        |
| <br>  |            |
| Übersicht der innovativen Dienstleister.....  | 188        |
| CLIC .....  | 190        |
| Autorenverzeichnis.....   | 191        |
| Literaturverzeichnis.....   | 192        |
| Ihre Ideen und Vorschläge .....   | 195        |
| Notizseiten.....  | 196        |
| Impressum .....   | 200        |