

Newsletter Nr. 4

Der 3. Newsletter erschien am 30. Juli 2007. Hierin wurden verschiedene Veranstaltungen und das Schulungskonzept vorgestellt.

In diesem 4. Newsletter erhalten Sie Informationen zum Erfahrungsaustausch in Bremen und zu weiteren Terminen.

Erfahrungsaustausch im Rahmen des 7. Deutschen Außenwirtschaftstags in Bremen

Am 13. November 2007 fand auf dem Messegelände in Bremen ein Erfahrungsaustausch der am Projekt beteiligten Unternehmen statt.

Klaus Zühlke-Robinet vom Projektträger im DLR; "Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen" stellte den Teilnehmern den BMBF-Förderschwerpunkt „Exportfähigkeit und Internationalisierung von Dienstleistungen“ vor.

Ewald Heinen berichtete über die Aktivitäten im Projekt, die seit dem letzten Erfahrungsaustausch am 01./02. Februar in Schloss Raesfeld, durchgeführt wurden:

- 19. Februar 2007: 3. Mitteldeutscher Außenwirtschaftstag auf der 10. Mitteldeutschen Handwerksmesse Leipzig
- 29./30. März 2007: Tagung „Innovationsfähigkeit in einer modernen Arbeitswelt“, Berlin
- 17.04.2007 Tag des Zulieferhandwerks auf der Hannovermesse, „Internationalisierung handwerklicher Zulieferleistungen“
- 16./17.07.2007 Erprobung des Seminars „Exportieren Sie Ihren Erfolg“, Freiburg
- 26./27.09.2007 Seminar „Exportieren Sie Ihren Erfolg“, Frankfurt
- 10. Oktober 2007 Innovationsforum Mittelstand 2007, Bonn
- Veröffentlichung der Broschüre „Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen“
- Bearbeitung Monitoringkonzept und Länderleitfäden für Polen,

Schweiz, Tschechien

Ralph Angerstein (Firma Angerstein, Blankenburg), Jürgen Kull (Kull Schmiede & Design, Bruchsal) und Maike Brätsch (Kurt Brätsch Kompressoren GmbH, Hamburg) informieren über ihre Erfahrungen bei dem zum zweiten Mal durchgeführten Seminar „Exportieren Sie Ihren Erfolg“ in Frankfurt und über die Aktivitäten in Zusammenarbeit mit dem itb nach dem Seminar. Jürgen Kull (Kull Schmiede und Design, Bruchsal) z.B. bekommt Unterstützung bei der Entwicklung eines Geschäftsplans für die Internationalisierung seiner Leistungen. Maike Brätsch (Kurt Brätsch Kompressoren GmbH, Hamburg) warf einen kritischen Blick zusammen mit einem Mitarbeiter des itb auf ihre internen Prozesse und wird im Januar das interne Projektmanagement in Angriff nehmen. Alle drei bewerteten das Seminar als sehr konstruktive, wertvolle Unterstützung für ihre weitere unternehmerische Entwicklung.

Im Rahmen des Erfahrungsaustauschs wurde auch über die Gestaltung der Prozesse in den jeweiligen Betrieben gesprochen. Burkhard Schröder und Christian Heineke vom Heinz-Piest-Institut moderierten hierzu einen Workshop mit speziellen Fragen zur Bedeutung bestimmter Prozesse.

Die Teilnehmer des Erfahrungsaustauschs hatten anschließend die Gelegenheit an der Eröffnungsveranstaltung und am nächsten Tag an der Messe und Kooperationsbörse des 7. Deutschen Außenwirtschaftstags teilzunehmen.

Inhaltsverzeichnis

- Erfahrungsaustausch Bremen
- Seminar „Exportieren Sie Ihren Erfolg“
- Seminar „Systematische Dienstleistungsentwicklung“
- Termine
- Impressum

Ansprechpartner:

Ewald Heinen
Tel.: 0721-93103-18
heinen@itb.de

Joachim Hamburger
Tel.: 0721-93103-21
hamburger@itb.de

Kristina Kuiper
Tel.: 0721-93103-22
kuiper@itb.de

Ansprechpartner:

Alexander Frevel
Tel.: 040-822447-15
frevel@itb.de

Ewald Heinen
Tel.: 0721-93103-18
heinen@itb.de

Seminar „Exportieren Sie Ihren Erfolg“

Gegenstand des Seminars ist der Ausbau der Dienstleistungs- und Internationalisierungskompetenz der Unternehmen. Vermittelt und angewendet werden Methoden zur Ermittlung der aktuellen Dienstleistungssituation sowie zur Entwicklung der Dienstleistungs- und Exportfähigkeit des Unternehmens. Enthalten sind Hinweise auf Informationsquellen zu Rahmenbedingungen im Exportland und Unterstützungsmöglichkeiten.

Lehrgangsinhalte und -ziele:

- Das aktuell vorhandene Dienstleistungspotenzial des eigenen Unternehmens ermitteln können
- Das Dienstleistungspotenzial des eigenen Unternehmens (weiter-) entwickeln können
- Die für kleine und mittlere, insbesondere handwerkliche Unternehmen geeigneten Methoden der Dienstleistungsentwicklung anwenden können

- Den aus der erhöhten Dienstleistungskompetenz des Unternehmens resultierenden Kundennutzen für diese erkennbar darstellen können
- Verschiedene Formen von internationaler Zusammenarbeit in der Außenwirtschaft (Export und Import) in ihrer Bedeutung für den eigenen Betrieb erkennen und einordnen
- Die für den Export geeigneten (Sach- und Dienst-)Leistungen des eigenen Betriebes kennen und beschreiben können
- Die Exportfähigkeit des Betriebes, der Führungskräfte und der Belegschaft kennen bzw. herausfinden und (weiter-) entwickeln können

Termine:

13./14. Februar 2008

09./10. April 2008

Mittwoch: 10:30-18:45 Uhr

Donnerstag: 9:00-17:30 Uhr

Ort: Frankfurt

Ansprechpartner:

Ewald Heinen
Tel.: 0721-93103-18
heinen@itb.de

Freya Vogel-Weyh
Tel.: 06409-1703
fvw@syneco.de

Seminar „Systematische Dienstleistungsentwicklung“

Gegenstand des Seminars ist der weitere systematische Ausbau der Dienstleistungskompetenz der bereits im Export erfahrenen Unternehmen. Vermittelt und angewendet werden Methoden zur Ermittlung der aktuellen Dienstleistungssituation sowie zur Entwicklung der Dienstleistungsfähigkeit des Unternehmens.

Lehrgangsinhalte:

- Das aktuell vorhandene Dienstleistungspotenzial des eigenen Unternehmens ermitteln können

- Das Dienstleistungspotenzial des eigenen Unternehmens (weiter-) entwickeln können
- Die für kleine und mittlere, insbesondere handwerkliche Unternehmen geeigneten Methoden der Dienstleistungsentwicklung anwenden können
- Den aus der erhöhten Dienstleistungskompetenz des Unternehmens resultierenden Kundennutzen für diese erkennbar darstellen können

Termin: 15./16. April 2008

Ort: Raesfeld

Prozessanalyse

In fünf nach bestimmten Kriterien ausgewählten Betrieben werden zurzeit mit Hilfe von Prozessanalysen hemmende und fördernde Faktoren für die Exportfähigkeit von Dienstleistungen ermittelt. Dabei richtet sich das Augenmerk der Interviewer sowohl auf die Fragen zur Prozessgestaltung selbst als auch auf den Grad der Ausprägung von Anforderungen an die jeweiligen Prozesse in Abhängigkeit von der Stellung des Unternehmens innerhalb der Wertschöpfungskette.

Betrachtet man das Geschehen in einem Unternehmen, so ist schnell ein Geflecht aus unterschiedlichen Abläufen, man sagt auch Prozesse, zu erkennen. Dabei beziehen sich die wichtigsten Prozesse auf die Bearbeitung von Aufträgen, mit denen letztendlich „das Geld verdient“ wird. Darüber hinaus existieren aber auch andere wichtige Abläufe, ohne die eine Bearbeitung von Aufträgen und damit eine Wertschöpfung erst gar nicht möglich wären.

Aber auch Prozesse in den organisatorischen Bereichen des Unternehmens sind eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass es im Unternehmen „klappt“. Durch einen schweren Fehler beispielsweise vor der Auftragsannahme können anfallende Gewähr-

leistungskosten oder zusätzliche Kosten zur Vertragserfüllung zu enormen Aufwendungen führen. Diese können sogar die wirtschaftliche Existenz eines Unternehmens gefährden.

Das Geflecht von Abläufen und ihre Regelungen untereinander, die unter dem Namen „Ablauf- oder auch Prozessorganisation“ als Teil der Betriebsorganisation bekannt sind, stellen somit die Arbeitsgrundlage für ein Unternehmen und seine Mitarbeiter dar. Aus der Sicht der Beurteilung und Bewertung von Erfolgsfaktoren für jede unternehmerische Tätigkeit kommt der



Prozessorganisation eine besondere Bedeutung zu. Störungen oder Abstimmungsprobleme zwischen einzelnen Abläufen können die Qualität eines Produkte oder einer Dienstleistung erheblich mindern bzw. den Aufwand zum Einhalten der geforderten Qualität erheblich steigern.

Die Ergebnisse der Untersuchung werden Anfang 2008 in einer Veröffentlichung vorgestellt.

Ansprechpartner:

Burkhard Schröder
Tel.: 0511-70155-26
schroeder@hpi-hannover.de

Termine:

- 13./14.02.2008 Seminar „Exportieren Sie Ihren Erfolg“, Ffm.
- 15.02.2008 Train-the-Trainer „Exportieren Sie Ihren Erfolg“, Ffm.
- 28.02.2008 I.H.M. Internationale Handwerksmesse, München
- 03./04.04.2008 BMBF-Dienstleistungstagung, Berlin
- 09./10.04.2008 Seminar „Exportieren Sie Ihren Erfolg“, Ffm.

- 11.04.2008 Train-the-Trainer „Exportieren Sie Ihren Erfolg“, Ffm.
- 15./16. 04.2008 Systematische Dienstleistungsentwicklung; Ein-Tages-Seminar mit Erfahrungsaustausch speziell für 1a-Betriebe
- 26.-28.05.2008 DHKT-Seminar für Berater der Handwerksorganisation, Limburg

Ansprechpartner:

Kristina Kuiper
Tel.: 0721-93103-22
kuiper@itb.de

Newsletter

Internationalisierung
handwerklicher
Dienstleistungen



Management-Partner des
Handwerks - Kompetenz
in Forschung & Training



Ansprechpartner:

Kristina Kuiper
Tel.: 0721-93103-22
kuiper@itb.de

Ewald Heinen
Tel.: 0721-93103-18
heinen@itb.de

Impressum

Herausgeber:

itb - Institut für Technik der Betriebsführung im Deutschen Handwerksinstitut e.V.

Redaktion: Kristina Kuiper

Institut für Technik der Betriebsführung
Karl-Friedrichstr. 17
76133 Karlsruhe
Tel.: 07 21/93 10 3 - 0
Fax: 07 21/93 10 3 - 50
E-Mail: kuiper@itb.de
Internet: www.dienstleistungsexport.de
Konzeption: Kristina Kuiper

Weiter Informationen finden Sie auch auf der Homepage

www.dienstleistungsexport.de

Bei Interesse können Sie den Newsletter bestellen, indem Sie eine E-Mail an kuiper@itb.de senden

Betreff: Newsletterbestellung

Alle Newsletter finden Sie auch auf der Projekthomepage.