

experimentellen Gruppen. Hier werden neue Modelle und die Phänomenologie von Neutrinos untersucht, die Rolle massiver Neutrinos in Astrophysik und Kosmologie beleuchtet, der Zusammenhang zwischen Neutrinos, Dunkler Masse und den Strukturen des Universums erforscht und wichtige Parameter zum doppelten Beta-Zerfall berechnet. Aus dieser Zusammenarbeit wird der SFB seine Synergie beziehen: Das Ergebnis ist mehr als die Summe der Einzelteile.

Lothar Oberauer

Prof. Lothar Oberauer
Lehrstuhl für Experimentalphysik - Astroteilchenphysik
Tel.: 089/289-12509
lothar.oberauer@ph.tum.de

Export von Dienstleistungen

Remote Services im Aufwind

»Remote Services sind branchenübergreifend auf dem Vormarsch« – so lautet nach einem Jahr intensiver Arbeit das Fazit des Projekts »Export ferngeleiteter Dienstleistungen« (EXFED). Leiter des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Projekts ist Prof. Florian v. Wangenheim, Ordinarius für Dienstleistungs- und Technologiemarketing der TUM.

Unter Remote Services versteht man Dienstleistungen, bei denen sich Anbieter und Kunde nicht mehr persönlich begegnen müssen, zum Beispiel die Fernimplementierung eines IT-Systems oder die Wartung einer Maschine via Internet. Daher eignen sie sich besonders gut für den Export. Da Dienstleistungen beim »Exportweltmeister« Deutschland momentan rund sechs Prozent des Exportvolumens ausmachen, obwohl über 70 Prozent der Beschäftigten in der Dienstleistungsbranche arbeiten, besteht hier noch großes Potential. Und das will das BMBF mit seiner Initiative »Export

von Dienstleistungen« gezielt fördern.

Wenn die mit Remote Services verbundenen technischen Probleme erst einmal gelöst sind, rücken bei immer mehr Firmen die Herausforderungen in den Mittelpunkt, die sich aus der Fernerbringung von Dienstleistungen im Kontakt mit dem Kunden ergeben. Ein interaktives Projekttreffen mit Präsentationen von Wissenschaftlern und Praktikern im Herbst 2006 bei der SAP AG in Walldorf gab anhand von Fallstudien einen umfassenden Überblick über die unterschiedlichen Einsatzfelder von Remote Services in verschiedenen Branchen. Zudem wurden Fragen des erfolgreichen Exports dieser Dienstleistungen und damit der weiteren Projektarbeit von EXFED aufgeworfen. »Auch wenn Remote Services in den einzelnen Branchen sehr unterschiedlich ein-

gesetzt werden, so zeigt sich doch, dass zentrale Herausforderungen wie die Akzeptanzsteigerung für Remote Services im Unternehmen und beim Kunden sowie der Vertrauensaufbau in der virtuellen Zusammenarbeit alle Unternehmen umtreiben«, resümiert v. Wangenheim. Obwohl zum Beispiel Wartungsdienstleistungen heutzutage zu einem großen Teil fernerbracht werden können, ist Kunden der persönliche Kontakt zum Dienstleister nach wie vor sehr wichtig. Fragen der kundenorientierten Gestaltung technologieintensiver Dienstleistungen müssen bei der technischen Entwicklung daher immer gleich mitgedacht werden. Die Ergebnisse der Fallstudien zeigen: Unternehmen, die diesem Aspekt bei der Gestaltung ihrer Remote-Services-Systeme Rechnung tragen, erhalten von ihren Kunden dafür sehr positive Resonanz.

Sicher sind sich die Fachleute, dass Remote Services in Zukunft eine wichtige Rolle bei der Erbringung von Dienstleistungen spielen werden. Um die Frage zu beantworten, in welchen Bereichen sich die Dienste vermutlich am stärksten entwickeln, werten die EXFED-Mitarbeiter derzeit die Ergebnisse einer groß angelegten Delphi-Befragung von Experten aus unterschiedlichen Gebieten aus.

Jan H. Schumann

www.exfed.de

Dipl.-Psych. Jan H. Schumann
Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre - Dienstleistungs- und Technologiemarketing
Tel.: 089/289-28415
jan.schumann@wi.tum.de