

IPRI-Praxis Nr. 14

**Industrielle  
Dienstleistungen –  
Planen, Gestalten,  
Umsetzen**

**Christopher Marquard, M.Sc.**

**Dipl.-Kffr. techn. Caroline Rosentritt**

IPRI-Workbook

## Industrielle Dienstleistungen – Planen, Gestalten, Umsetzen

---

### Forschungsprojekt StrategiS – Strategieorientierte Steuerung des Geschäftsfelds industrieller Dienstleistungen

---

Ziel des Forschungsprojekts StrategiS war es, kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) ein **Vorgehen zur strategieorientierten Gestaltung und Steuerung des Geschäftsfelds industrielle Dienstleistungen** zur Verfügung zu stellen. Dieses Vorgehen soll kleine und mittelständische Unternehmen der Maschinenbauindustrie befähigen, das Geschäftsfeld eigenständig aufzubauen und weiterzuentwickeln.

Im Rahmen des Forschungsprojekts wurden gemeinsam mit den Unternehmen des Projektbegleitenden Ausschusses die im Folgenden genannten Ergebnisse erarbeitet.

Die erzielten Ergebnisse wurden abschließend in einem **Workbook** aufbereitet. **Das Ziel des Vorhabens wurde erreicht.**

Das IGF-Vorhaben 17979 N / 1 der Forschungsvereinigung Gesellschaft für Verkehrsbetriebswirtschaft und Logistik e.V. – GVB, Wiesenweg 2, 93352 Rohr, wurde über die AiF im Rahmen des Programms zur Förderung der industriellen Gemeinschaftsforschung (IGF) vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages gefördert.

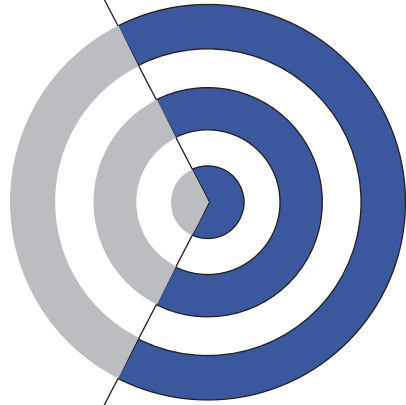
Für die Förderung und Unterstützung sei gedankt.

# Lernziel des Workbooks: Planen, Gestalten und Umsetzen des Dienstleistungsgeschäfts

Anwender des Workbooks lernen Möglichkeiten zur **Planung, Gestaltung und Umsetzung des Dienstleistungsgeschäfts** kennen.

Hierzu gehören die Handlungsfelder

- Strategische Ausrichtung des Dienstleistungsgeschäfts,
- Gestaltung des Dienstleistungsportfolios,
- Prozess- und Kapazitätsgestaltung,
- Kooperation mit Externen,
- Organisatorische Einordnung,
- Performance Measurement und Reporting sowie
- Anreizgestaltung

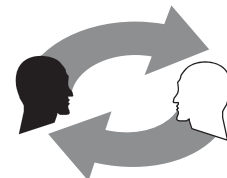


## Bausteine des Workbooks

**1** Kernbotschaft



**2** Wissensvermittlung:  
Grundlagen, Methoden, Vorgehensweisen



**3** Interaktive Wissensanwendung: Wissensanwendung  
am Beispiel (Gruppenarbeit) bzw. im eigenen  
Unternehmen (Einzelarbeit)



## Inhalt des Workbooks - Themenblöcke

---

- Strategische Ausrichtung des Dienstleistungsgeschäfts
- Gestaltung des Dienstleistungsportfolios
- Prozess- und Kapazitätsgestaltung
- Kooperation mit Externen
- Organisatorische Einordnung
- Performance Measurement und Reporting
- Interne und externe Anreize

---

# Strategische Ausrichtung des Dienstleistungs- geschäfts