

JAHRESBERICHT

2010

Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) im DIN



KDL

Inhaltsverzeichnis

Inhalt	Seite
1 Vorwort	2
2 Darstellung der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)	4
2.1 Aufgabenbeschreibung der KDL	4
2.2 Organisationsschema der KDL	4
2.3 Der Fachbeirat.....	5
2.4 Die Geschäftsstelle.....	6
2.5 Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) in Zahlen ¹⁾	7
2.6 Im Jahr 2010 unter Beteiligung der KDL-Geschäftsstelle durchgeführten Sitzungen	8
3 Die Organisation der KDL und ihre Einbindung in nationale und europäische Gremienstrukturen	9
3.1 Organisation der KDL	9
3.2 Einbindung der KDL in das strategische Gremium CEN/BT/WG 163 auf europäischer Ebene.....	11
4 Berichte und Arbeitsergebnisse aus den nationalen, europäischen und internationalen Gremien sowie der Geschäftsstelle	12
4.1 Geschäftsstelle der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL).....	12
4.2 Fachbeirat der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)	13
4.3 KDL 435-01 AK „Service Excellence“	14
5 Berichte über besondere Aktivitäten	15
5.1 Dienstleistungsterminologie – Einheitliche, widerspruchsfreie und mehrsprachige Begriffssammlung.....	15
5.2 Versicherungsdienstleistungen – Normungsbedarf	16
5.3 Fachsequenz zum Thema „Mit Dienstleistungsnormung zum Erfolg“	16

1 Vorwort

Das erste Jahr, in dem der Beirat der Koordinierungsstelle Dienstleistungen beim DIN (KDL) bestand, neigt sich dem Ende und so ist es Zeit, Bilanz zu ziehen und neue Ziele für 2011 zu definieren.

Immer wieder hat uns in diesem Jahr die Arbeit an dem CEN Guidance to preparing service standards beschäftigt. Der Leitfaden soll Hinweise für die Erarbeitung und Erstellung von Dienstleistungsnormen geben. Die Vorstellung davon, dass sich sämtliche Dienstleistungen, angefangen von Gesundheitsdienstleistungen über Tourismus bis zu industriellen Dienstleistungen in einem Leitfaden abbilden lassen könnten, fällt zunächst einmal nicht leicht. Entsprechend lebhaft waren folglich auch die Diskussionen um die potenziellen Inhalte des Guidance in den drei Working-Group-Sitzungen auf europäischer Ebene. Auch 2011 wird uns die Erarbeitung dieses Leitfadens weiter beschäftigen. Es ist beabsichtigt, dass weiterhin Vertreter/innen des Fachbeirats der KDL an den Working-Group-Sitzungen teilnehmen.

Als Beirat der Koordinierungsstelle Dienstleistungen können wir – gemäß unserem Arbeitsgebiet – nur dann koordinieren und zur Entscheidungsfindung beitragen, wenn wir einen möglichst guten Überblick über dienstleistungsrelevante Aktivitäten in allen Themenspektren des DIN haben. Im Kalenderjahr 2010 haben uns daher der Normenausschuss Informationstechnik und Anwendungen (NIA), die Normenausschüsse Sport- und Freizeitgeräte (NASport), Schweißtechnik (NAS), Beschichtungen und Beschichtungsstoffe (NAB), Kommunale Technik (NKT) und der Bereich Entwicklungsbegleitende Normung (EBN) dienstleistungsrelevante Projekte vorgestellt. An diese Aktivitäten möchten wir 2011 anknüpfen und uns stärker mit produktionsbegleitenden technischen Dienstleistungen (z. B. Wartung, Instandhaltung etc.) beschäftigen. Vor der Entwicklung eigener Normungsvorschläge werden wir uns mit den bereits bestehenden Normen und Spezifikationen befassen.

Unser Jahresbericht wäre unvollständig, wenn wir die folgenden Projekte oder Ereignisse nicht wenigstens kurz erwähnen würden:

- Zunächst ist das Projekt „Dienstleistungsterminologie – einheitliche, widerspruchsfreie und mehrsprachige Begriffssammlung“ zu erwähnen. Diese Begriffssammlung, die im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie geförderten Projektes „INS – Innovation mit Normung und Standards“ gefördert wurde, gibt einen Überblick über die in Normen oder EU-Richtlinien definierten dienstleistungsrelevanten Begriffe. Auch wenn es wohl nicht für jeden Begriff die einzige Definition gibt, so können wir die Lektüre dieser Begriffssammlung empfehlen, wenn es um die Entwicklung eigener dienstleistungsrelevanter Definitionen geht.
- Noch weitgehend am Anfang sind unsere Ideen für die Entwicklung von strategischen Inputs für die Dienstleistungsnormung. Vielleicht gelingt es uns 2011 hier, Bereiche zu definieren, in denen Deutschland die Entwicklung der Dienstleistungsnormen vorantreiben sollte.
- Ein Forschungsprojekt der KDL, die Standardisierung von Service Excellence, werden wir auf der Konferenz „Mit Dienstleistungsnormen weltweit erfolgreich“ am 25. und 26. Januar 2011 vorstellen. Es ist beabsichtigt, dieses Projekt 2011 als Idee auf der europäischen Ebene einzubringen.

- Auf dem KVD-Service Congress wurde dem Deutschen Institut für Normung e.V. (DIN) der Dienstleistungspreis 2010 des Verbandes verliehen. Der Verband würdigte damit die Aktivitäten des DIN im Bereich der Dienstleistungsnormung, die sich u. a. in der Gründung der Koordinierungsstelle Dienstleistungen und des Normenausschusses Dienstleistungen widerspiegeln.

Werner Fischer,
Kundendienst-Verband
Deutschland e. V.

Susanne Schulz,
Bundesministerium für Wirtschaft
und Technologie (BMWi)

2 Darstellung der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)

2.1 Aufgabenbeschreibung der KDL

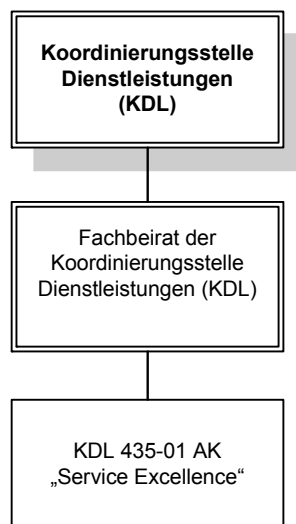
Aufgabe der Koordinierungsstelle Dienstleistungen ist es, als zentrale Stelle alle laufenden und zukünftigen Normungs-, Standardisierungs- und forschungsbezogenen Aktivitäten des DIN im Dienstleistungsbereich zu bündeln, zu systematisieren und zu koordinieren. Hierzu erstellt sie regelmäßige Infobriefe für die zuständigen Stellen im DIN und weitere interessierte Kreise in der Fachöffentlichkeit.

Die KDL fungiert als zentraler Anlaufpunkt für Vertreter der interessierten Kreise, zum Beispiel Wirtschaft, gemeinnützige Organisationen, Verbände, Verbraucher, Politik und Wissenschaft.

Sie steuert die Zusammenarbeit mit den mit Dienstleistungsthemen befassten Normenausschüssen, mit dem Bereich Innovation und Standardisierung sowie den Kommissionen und Präsidialausschüssen im DIN. Sie stellt den Informationsaustausch mit nationalen Ministerien sicher. Gleichzeitig koordiniert sie die Zusammenarbeit zur Dienstleistungsnormung mit der Europäischen Kommission.

Die KDL spiegelt die Arbeiten der CEN/BT/WG 163 „Normung auf dem Gebiet Dienstleistungen“ und benennt die deutschen Experten. Sie ist das zuständige Gremium für die Diskussion und Bearbeitung von Querschnittsthemen der Dienstleistungsnormung.

2.2 Organisationsschema der KDL



Weitere Details zur Organisation der KDL sind in Abschnitt 3 beschrieben.

Stand: Dezember 2010

2.3 Der Fachbeirat

Stand: Dezember 2010

Der Fachbeirat ist das Lenkungsgremium der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL), das für die Planung, Koordinierung, Finanzierung sowie für Grundsatzentscheidungen zuständig ist.

Name	Firma/Institution
Vorsitzender	
Herr Werner Fischer	Kundendienst-Verband Deutschland e. V., Dorsten
Stellvertretende Vorsitzende	
Frau Susanne Schulz	Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi), Berlin
Geschäftsführerin	
Frau Dr. Andrea Fluthwedel	Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) im DIN e. V., Berlin
Beiratsmitglieder	
Frau Claudia Dittberner	Bundesverband der freien Berufe (BFB), Berlin
Herr Walter Ganz	Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart
Herr Prof. Dr. Matthias Gouthier	European Business School (EBS) International University, Oestrich-Winkel
Herr Dr. Gerhard Gudergan	Forschungsinstitut für Rationalisierung an der RWTH Aachen (FIR), Aachen
Herr Dr. Sven Hallscheidt	Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK), Berlin
Frau Angela Janowitz	Kommission Arbeitsschutz und Normung – KAN, Sankt Augustin
Frau Anja Lehmann	Bundesverband der freien Berufe (BFB), Berlin
Herr Ralf-Michael Löttgen	BDWI Bundesverband der Dienstleistungswirtschaft e. V., Berlin
Herr Dr. Kyrill Meyer	Universität Leipzig – Institut für Informatik, Leipzig
Herr Klaus Rollenhagen	Verband Beratender Ingenieure (VBI), Berlin
Frau Barbara Chr. Schlesinger	Bundesarchitektenkammer e. V. (BAK), Berlin
Frau Kristina Unverricht	Verbraucherrat (VR) im DIN, Berlin
Herr Dr. Rainer Vanck	Bobst Group Deutschland GmbH, Meerbusch
Herrn Prof. Dr. Burkhard von Velsen-Zerweck	Hochschule Magdeburg/Stendal, Stendal
Ursula Zahn-Elliott	Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), Bonn

2.4 Die Geschäftsstelle

Stand: Dezember 2010

DIN Deutsches Institut für Normung e.V. Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)

Hausanschrift:
Burggrafenstraße 6
10787 Berlin

Postanschrift:
10772 Berlin

www.kdl.din.de

Name	Telefon Telefax E-Mail
Geschäftsführung	
Dr. Andrea Fluthwedel Geschäftsführerin	+49 30 2601-2654 +49 30 2601-4 2654 andrea.fluthwedel@din.de
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	
Matthias Kritzler-Picht Projektmanager	+49 30 2601-2809 +49 30 2601-4 2809 matthias.kritzler-picht@din.de
Manuela Steinström Sekretärin	+49 30 2601-2267 +49 30 2601-4 2267 manuela.steinstroem@din.de

2.5 Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) in Zahlen¹⁾

Durch die KDL betreute Gremien	Berichtsjahr
Gremien (national) (mit Beirat, Obpersonenversammlung und Fachbereichsbeiräte, AA, UA, AK)	2
Europäische Gremien	1
davon Europäische Gremien mit Sekretariat DIN	0
Internationale Gremien	0
davon Internationale Gremien mit Sekretariat DIN	0

Anzahl der Sitzungen etc.		2010 ¹
Anzahl der Sitzungen² (Sitzungstage)		10 (13)
Öffentlichkeitsarbeit (Messen, Workshops, Seminare)		3

Die Webseite der KDL
<http://www.kdl.din.de>
 enthält weitergehende Informationen
 zu den laufenden Arbeiten.

¹ alle Sitzungen (national, europäisch, international), an denen ein Mitglied der Geschäftsstelle teilgenommen hat

² Stand: 2010-12-31

2.6 Im Jahr 2010 unter Beteiligung der KDL-Geschäftsstelle durchgeführten Sitzungen

Gremienbezeichnung	Gremientitel	Termin	Ort
KDL-Fachbeirat	Fachbeirat der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)	2010-02-19	DIN e. V., Berlin
CEN/BT/WG 163	Normung auf dem Gebiet Dienstleistungen	2010-03-04+05	Madrid
KDL 435-01 AK	Arbeitskreis „Service Excellence“	2010-06-01	DIN e. V., Berlin
KDL-Fachbeirat	Fachbeirat der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)	2010-06-02	DIN e. V., Berlin
CEN/BT/WG 163	Normung auf dem Gebiet Dienstleistungen	2010-06-21+22	Mailand
KDL-Fachbeirat	Fachbeirat der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)	2010-09-06	DIN e. V., Berlin
KDL 435-01 AK	Arbeitskreis „Service Excellence“	2010-09-22	NOWEDA eG Apothekergenossenschaft, Essen
KDL 435-01 AK	Arbeitskreis „Service Excellence“	2010-10-26	DETECON International, Bonn
CEN/BT/WG 163	Normung auf dem Gebiet Dienstleistungen	2010-11-25+26	Brüssel
KDL 435-01 AK	Arbeitskreis „Service Excellence“	2010-12-07	Landshuter Kommunalunternehmen medizinische Versorgung La.KUMed, Landshut

3 Die Organisation der KDL und ihre Einbindung in nationale und europäische Gremienstrukturen

3.1 Organisation der KDL

Die Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) im Deutschen Institut für Normung e. V. wurde im April 2008 eingerichtet. Die Gründung des Fachbeirates der KDL erfolgte im Oktober 2009. Ziel ist die transparente Darstellung der Aktivitäten des DIN gegenüber den interessierten Kreisen aus Wirtschaft, Wissenschaft, Politik und Gesellschaft.

Die Aufgaben der KDL nehmen der KDL-Fachbeirat und die KDL-Geschäftsstelle wahr. In eigens dafür geschaffenen Arbeitskreisen gibt es zudem die Möglichkeit, Spezifikationen, die sogenannten DIN SPEC, zu erarbeiten. Im Jahr 2010 wurde der erste Arbeitskreis gegründet, der eine Spezifikation zu Service Excellence erarbeitet. Die Struktur der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) ist in Abbildung 1 dargestellt.



Stand: Dezember 2010

Abbildung 1: Struktur der Koordinierungsstelle Dienstleistungen

Die KDL-Geschäftsstelle

- gibt den Mitgliedern des KDL-Fachbeirates relevante Dokumente zu aktuellen Entwicklungen im Bereich der Dienstleistungsnormung und -standardisierung zur Kenntnis

- informiert und berät die Normenausschüsse, den Bereich Innovation und Standardisierung sowie die Kommissionen und Präsidialausschüsse im DIN zu Fragen rund um die Dienstleistungsnormung
- veröffentlicht vier Mal jährlich KDL-Infobriefe zur Information von interessierten Kreisen innerhalb und außerhalb des DIN e. V.
- informiert und berät die interessierten Kreise aus Wirtschaft, Gesellschaft, Politik und Wissenschaft zu Themen der Dienstleistungsnormung
- betreut die Arbeitsgremien der Koordinierungsstelle Dienstleistungen
- koordiniert die deutschen Stellungnahmen zu Normungsanträgen im Bereich der Dienstleistungswirtschaft im DIN
- vertritt das DIN auf Kongressen, Messen, Workshops oder Seminaren im Bereich der Dienstleistungswirtschaft

Im **KDL-Fachbeirat** sind die an der Normung interessierten Kreise (öffentliche Hand, Wirtschaft, Arbeitsschutz, Wissenschaft und Forschung) sowie Partnergremien im DIN (beispielsweise Verbraucherrat) vertreten. Aufgabe des KDL-Fachbeirates ist es u. a., die weitere Entwicklung der Dienstleistungsnormung auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene mit zu gestalten. Dazu nehmen Mitglieder des KDL-Fachbeirates regelmäßig an den Sitzungen der europäischen Arbeitsgruppe CEN/BT/WG 163 „Normung auf dem Gebiet Dienstleistungen“ teil. Der KDL-Fachbeirat als zuständiges Spiegelgremium für die CEN/BT/WG 163 koordiniert darüber hinaus alle Arbeiten und Stellungnahmen in diesem Bereich.

Der KDL-Fachbeirat erarbeitet Empfehlungen hinsichtlich der Zuordnung neuer Dienstleistungsthemen zu den DIN-Normenausschüssen. Zu nationalen, europäischen und internationalen Normungsanträgen, die keinem bestehendem Gremium zugeordnet sind, gibt der KDL-Fachbeirat eine Stellungnahme ab. Er erarbeitet eine Empfehlung, welchem DIN-Normenausschuss das Projekt bei Annahme des Normungsantrags zugeordnet werden soll und welche weiteren Gremien ggf. miteingebunden werden sollten. In Bereichen, für die Normen oder Spezifikationen notwendig sind, aber noch keine Arbeiten durchgeführt werden, können entsprechende Projektanträge erarbeitet werden.

Der KDL-Fachbeirat unterstützt die Geschäftsstelle bei der Erstellung der KDL-Infobriefe und reicht Projektvorschläge für INS-Projekte im Dienstleistungsbereich ein.

Die Mitglieder des KDL-Fachbeirates beraten das DIN zudem bei der strategischen Ausrichtung im Bereich der Normung von Dienstleistungen. Sie haben weiterhin die Aufgabe, die Informationen der KDL-Geschäftsstelle in ihren Organisationen zu streuen, und Experten für die Mitarbeit in einzelnen Arbeitsausschüssen zu gewinnen, um die Qualität der Arbeit in den einzelnen Gremien weiter zu erhöhen.

Der **KDL 435-01 AK „Service Excellence“** ist ein temporär eingesetzter Arbeitskreis zur Erarbeitung einer DIN SPEC (PAS) im Bereich der Erbringung von exzellenten Dienstleistungen. Weitere Details dazu sind in Abschnitt 4.3 beschrieben.

3.2 Einbindung der KDL in das strategische Gremium CEN/BT/WG 163 auf europäischer Ebene

Das strategische Gremium im Dienstleistungsbereich auf CEN-Ebene ist die CEN/BT/WG 163 „Normung auf dem Gebiet Dienstleistungen“. Sie wurde 2004 gegründet und ist verantwortlich für die strategische und inhaltliche Planung der zukünftigen Dienstleistungsnormung in Europa.

Sie war verantwortlich für die Bearbeitung der beiden Programmmandate M/340 und M/371 im Bereich Dienstleistungen. In den Mandaten hatte die Europäische Kommission die Europäische Normungsorganisation CEN u. a. dazu aufgefordert, ein Arbeitsprogramm für Norm-Projekte im Bereich der Dienstleistungen zu entwickeln. Aus den Empfehlungen des horizontalen Projektes CEN Horizontal European Service Standardisation Strategy (CHESSS), einem Teil des Programmmandates M371, ergeben sich die momentanen Aufgabenstellungen der CEN/BT/WG 163. Seit Herbst 2009 wird ein europäischer Leitfaden (CEN Guide) zum Thema „Erarbeitung von Dienstleistungsnormen“ erarbeitet. Ein weiterer Leitfaden zum Thema „Verbraucherbezug und Schnittstelle zum Verbraucher“ ist in Planung. Die CEN Leitfäden sollen den Experten bei der Erarbeitung einer Norm Hilfestellung geben, damit die neuen Dienstleistungsnormen nach den gleichen Grundsätzen erarbeitet und Verbraucherbelange berücksichtigt werden. Mögliche weitere Projekte sind die Erarbeitung von drei Europäischen Normen zu den Themen allgemeine europäische Dienstleistungsnorm, Anforderungen an einen pan-europäischen Verbraucherezufriedenheitsindex sowie eine Begriffsnorm mit Dienstleistungsglossar und dazugehörigen Übersetzungen.

Bisher ist die CEN/BT/WG 163 so angelegt, dass sie nach Beendigung ihrer Arbeiten aufgelöst wird. Aufgrund der zunehmenden Bedeutung der Dienstleistungsnormung im europäischen Kontext ist jedoch geplant, die Arbeitsgruppe in ein dauerhaftes Beratungsgremium für das oberste Entscheidungsgremium bei CEN (CEN/BT) umzuwandeln.

Mitglieder in der CEN/BT/WG 163 sind Vertreter der nationalen Normungsorganisationen, des CEN/CENELEC Management Centre, der CEN Sektor-Foren, der assoziierten CEN-Mitglieder, der europäischen Industrie-, Umwelt- oder Verbraucherorganisationen sowie der Europäischen Kommission.

Die Geschäftsführerin der KDL, Frau Dr. Andrea Fluthwedel, engagiert sich seit Jahren aktiv in der CEN/BT/WG 163. Seit der Konstituierung des Fachbeirates der KDL ist er das zuständige Spiegelgremium für die CEN/BT/WG 163 „Normung auf dem Gebiet Dienstleistungen“ und stellt die deutsche Beteiligung an den Arbeiten der CEN/BT/WG 163 sicher. Dazu entsendet er Experten in die CEN/BT/WG 163 und gibt Stellungnahmen ab. So werden die deutschen Interessen im Bereich der Dienstleistungsnormung auch auf europäischer Ebene vertreten.

4 Berichte und Arbeitsergebnisse aus den nationalen, europäischen und internationalen Gremien sowie der Geschäftsstelle

4.1 Geschäftsstelle der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)

Die Geschäftsstelle der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) informiert und berät gemäß ihrer Aufgabenstellung die interessierten Kreise innerhalb und außerhalb des DIN e. V. zu Themen der Dienstleistungsnormung. Dazu hat sie im Jahr 2010 vier Infobriefe veröffentlicht. Neben einer Auswahl an aktuellen Normen, Norm-Entwürfen und Spezifikationen sowie Hinweisen auf aktuelle Veranstaltungen und Veröffentlichungen wurden Norm-Projekte und INS-Projekte im Bereich Dienstleistungen vorgestellt.

Ein weiterer Schwerpunkt der Arbeit der Geschäftsstelle war die Koordinierung der deutschen Stellungnahmen zu neuen Normungsanträgen. Es wurden Stellungnahmen zu folgenden Themen koordiniert:

- europäischer Normungsantrag zu „Dienstleistungen bei Schönheitsoperationen“
- internationaler Normungsantrag zu „Outsourcing“
- europäischer Normungsantrag zu „Dienstleistungen von Gutachter- und Sachverständigenwesen“

Die KDL Geschäftsstelle hat sich mit Vortragstätigkeiten u. a. bei folgenden Veranstaltungen beteiligt:

- Workshop „Dienstleistungsnormung und -standardisierung -- Quo vadis? Vorstellung von Forschungsergebnissen im Bereich der Dienstleistungsnormung und -standardisierung mit anschließender Diskussion“ im Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) im Februar 2010
- Workshop „Gesundheitswirtschaft mit Normung erfolgreich mitgestalten“ auf dem 2. BMWi-Gesundheitswirtschaftskongress im Oktober 2010
- Fachsequenz zum Thema „Mit Dienstleistungsnormung zum Erfolg“ auf dem 30. KVD-Kongress im November 2010 (siehe 5.3)

Hinzu kommen Teilnahmen an Vorträgen zu unterschiedlichen Themen: Evaluierung des Förderprogramms zum Schutz von Ideen für die gewerbliche Nutzung (SIGNO) des BMWi oder Pressekonferenz zu Standards für die Finanzberatung bei der Verbraucherzentrale Bundesverband.

Weiterhin wurden unterschiedliche Recherchen für interne und externe Zwecke gemacht: „Veröffentlichte Dienstleistungsnormen und -standards“ oder „Übersicht deutscher Regelsätze und ihrer Regeln im Bereich Dienstleistungen“.

Die Geschäftsstelle der KDL war außerdem aktiv in die Vorbereitungen zur Durchführung der BMWi/DIN-Normungskonferenz Dienstleistungen „Mit Dienstleistungen weltweit erfolgreich“ am 2011-01-26/27 eingebunden.

4.2 Fachbeirat der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)

Der KDL-Fachbeirat ist das Lenkungsgremium der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL). Im Jahr 2010 fanden drei Sitzungen des KDL-Fachbeirates statt, in denen unterschiedliche Fragestellungen diskutiert, Vorsitzender, stellvertretende Vorsitzende und Geschäftsführerin entlastet sowie der Haushaltsplan für 2011 angenommen wurden.

Schwerpunkt der Arbeiten des Fachbeirates der Koordinierungsstelle Dienstleistungen war die fachliche Arbeit innerhalb der CEN/BT/WG 163. An den drei europäischen Sitzungen in 2010 nahmen jeweils mehrere Mitglieder des KDL-Fachbeirates teil. Momentan erstellt die europäische Arbeitsgruppe einen Leitfaden zum Thema „Erarbeitung von Dienstleistungsnormen“. Dieser Leitfaden wurde vom KDL-Fachbeirat in seiner ersten Fassung fundamental abgelehnt. Gründe dafür waren u. a. unklare Angaben zur Zielgruppe und zum Zweck des Leitfadens sowie Regelungen zum betrieblichen Arbeitsschutz.

Der KDL-Fachbeirat unterstützt grundsätzlich die Entwicklung eines Leitfadens und hat die Arbeiten daher konstruktiv begleitet. Neben fachlichen Kommentaren wurde auch ein neuer Strukturvorschlag erarbeitet. Außerdem wurde eine Übersicht zu verschiedenen Ansätzen des Dienstleistungslebenszyklusses in der wissenschaftlichen Literatur angefertigt und der CEN/BT/WG 163 zur Verfügung gestellt.

Weiterhin hat der KDL-Fachbeirat Stellungnahmen zu den von der Geschäftsstelle koordinierten Normungsanträgen „Dienstleistungen bei Schönheitsoperationen“, „Outsourcing“ und „Dienstleistungen von Gutachter- und Sachverständigenwesen“ abgegeben.

Außerdem wurden Arbeitsprogramme für die Erstellung von CEN Workshop Agreements (CWA) zu folgenden Themen geprüft und im Bedarfsfall kommentiert:

- CEN-Workshop 57 zum Thema „Guidelines for sustainable development of historical and cultural cities in Europe – Qualities“
- CEN-Workshop 58 zum Thema „Responsible remote gambling measures“
- CEN-Workshop 60 zum Thema „Rental Conditions for B to C in relation to equipments, tools and accessories for construction, gardening and DIY“

Innerhalb des Projektes „Dienstleistungsterminologie – Einheitliche, widerspruchsfreie und mehrsprachige Begriffssammlung“ hat der Fachbeirat einzelne Begriffsfestlegungen auf Einheitlichkeit, Widerspruchsfreiheit und Vollständigkeit geprüft und Kommentare dazu abgegeben. Dieses Projekt wurde im Rahmen des BMWi-Sonderprojektes „INS-Innovation mit Normen und Standards“ durchgeführt.

Für 2011 ist vorgesehen, sich verstärkt mit den zukünftigen Entwicklungen in der Dienstleistungsnormung zu beschäftigen. Die Ergebnisse der Normungskonferenz Dienstleistungen, die im Januar 2011 stattfindet, sollen dafür ein Ansatzpunkt sein.

4.3 KDL 435-01 AK „Service Excellence“

Der Arbeitskreis KDL 435-01 AK „Service Excellence“ wurde mit einem Kick-Off Workshop am 2010-06-01 gegründet. Momentan wirken zirka zwanzig Vertreter unterschiedlicher Branchen (z. B. Telekommunikation, Hotellerie, Automobilindustrie, Banken) mit. Ziel des Arbeitskreises ist die Erstellung einer DIN SPEC (PAS), die ein System zur Erzielung von Service Excellence und damit von Kundenbegeisterung beschreibt, in dem sie deren Merkmale definiert und die Anforderungen festlegt.

Als Motivation für die Initiierung dieses Projektes sind die stetig wachsenden Erwartungen, Ansprüche und Wünsche der Kunden zu sehen, die heutzutage eine der größten Herausforderungen für Unternehmen darstellen. Um diese Kundenwünsche zu erfüllen, reicht es nicht aus, einfach einen einmal festgesetzten Qualitätsstandard zu erhalten. Kundenzufriedenheit als Unternehmensziel ist im globalisierten Wettbewerb keinesfalls mehr ausreichend. Um sich entscheidend vom Wettbewerb zu differenzieren, muss Kundenbegeisterung durch Service Excellence geschaffen werden.

In vier Sitzungen und einer Telefonkonferenz hat sich der Arbeitskreis mit der Problemstellung auseinandergesetzt. In Arbeitsgruppen wurde ein Modell der Service Excellence entwickelt, das aus den folgenden sieben Elementen besteht:

- Excellence-Verantwortung der Geschäftsleitung
- Excellence-Orientierung der Ressourcen
- Vermeidung von Fehlern und Verschwendung
- Erfassung sämtlicher Kundenerlebnisse
- Kundenbegeisterung durch Service-Innovationen
- Messung der Begeisterung und deren Effekte
- Wirtschaftlichkeitsanalyse

Die DIN SPEC (PAS) 77224 soll sich dabei auf die Erbringung exzellenter Dienstleistungen fokussieren, die entsprechend über das in einer Branche übliche Leistungs- und Qualitätsniveau der anbietenden Unternehmen hinausgehen.

Für das 1. Halbjahr 2011 ist die Veröffentlichung des Entwurfs der DIN SPEC (PAS) 77224 „Erzielung von Kundenbegeisterung durch Service Excellence“. Die fertige Spezifikation soll im Juni erscheinen.

Die DIN SPEC (PAS) 77224 wurde im Rahmen der BMWi-Fördermaßnahme „Transfer von Forschungs- und Entwicklungsergebnissen (FuE) durch Normung und Standardisierung“ erarbeitet.

5 Berichte über besondere Aktivitäten

Im Jahr 2010 wurden von der Geschäftsstelle zwei INS-Projekte bearbeitet:

- Dienstleistungsterminologie – Einheitliche, widerspruchsfreie und mehrsprachige Begriffssammlung (siehe 5.1)
- Versicherungsdienstleistungen – Normungsbedarf (siehe 5.2)

INS steht für Innovation mit Normen und Standards. Hierbei handelt es sich um ein vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) gefördertes Sonderprojekt im DIN mit jährlich ca. 40 Einzelprojekten. Ziel ist es, bei innovativen Themen in einem frühen Stadium den möglichen Einsatz von Normen und Spezifikationen zu analysieren.

Außerdem hat die Geschäftsstelle auf dem 30. KVD-Kongress im November 2010 eine Fachsequenz zum Thema „Mit Dienstleistungsnormung zum Erfolg“ durchgeführt (siehe 5.3).

5.1 Dienstleistungsterminologie – Einheitliche, widerspruchsfreie und mehrsprachige Begriffssammlung

In der Regel ist die eindeutige Definition der relevanten Begriffe in innovativen Themenfeldern eine der ersten Aufgaben für die Normung, die Eingang in die Normung finden. Im Innovationsfeld Dienstleistungen, in dem gemessen an der Bedeutung der Dienstleistungswirtschaft bislang noch verhältnismäßig wenig Normen erarbeitet wurden, besteht die Chance, aber auch die Notwendigkeit, eine einheitliche, international gültige Terminologie möglichst zeitnah festzulegen und öffentlich zugänglich zu machen. Aus einer einheitlich verwendeten Terminologie ergibt sich ein erheblicher Nutzen für die deutsche Wirtschaft.

Nachdem es 2009 im Vorgängerprojekt „Dienstleistungsterminologie – Kommentierte Begriffssammlung“ zunächst darum gegangen war, eine einsprachig deutsche Bestandsaufnahme zu machen, deren Ergebnis Anfang 2010 als kommentierte Begriffssammlung auf CD-ROM beim Beuth Verlag erschien, wurden die 2009 aus Normen, Europäischen Richtlinien, technischen Regeln, Gesetzestexten und sonstigen Quellen zusammengetragenen Dienstleistungsbegriffe 2010 im hier beschriebenen Anschlussprojekt bereinigt. Während die 2009er Sammlung durch viele Mehrfachdefinitionen, durch mangelhafte Definitionen und durch fehlende Definitionen gekennzeichnet war, war das Bestreben 2010, für jede der Benennungen genau eine Definition auszuwählen bzw. zu erarbeiten und eine in sich konsistente Begriffssammlung zu schaffen. Weiterhin wurde 2010 Mehrsprachigkeit angestrebt – sofern Definitionen aus mehrsprachig vorliegenden Dokumenten wie Europäischen oder Internationalen Normen, EG-Richtlinien etc. ausgewählt wurden, sollten daher auch die englischen und französischen Benennungen und Definitionen mit berücksichtigt werden.

Die erarbeitete Begriffssammlung soll insbesondere auch als Grundlage für nationale, europäische und internationale Normungsaktivitäten dienen. Nicht zuletzt aus diesem Grund wurde bei ihrer Erarbeitung darauf geachtet, dass alle Begriffsfestlegungen – also Benennungen wie Definitionen, Anmerkungen und Beispiele – bezüglich Form und Inhalt die Anforderungen aus terminologischen Grundlagennormen erfüllen.

Die Erarbeitung der einheitlichen, widerspruchsfreien und mehrsprachigen Dienstleistungsterminologie erfolgte in enger Zusammenarbeit mit der Terminologiestelle DIN-TERMKONZEPT (DIN-TK) und der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) im DIN Deutsches Institut für Normung e.V. Das Ergebnis oder zumindest die deutschen und englischen Teile des Ergebnisses des Projektes „*Dienstleistungsterminologie – Einheitliche, widerspruchsfreie und mehrsprachige Begriffssammlung*“ erscheint Anfang 2011 als gut 350 Begriffsfestlegungen umfassendes „Lexikon Dienstleistungen – Normgerechte Definitionen“ (ISBN: 3-410-21261-2/978-3-410-21261-4) in der Reihe Beuth Wissen.

5.2 Versicherungsdienstleistungen – Normungsbedarf

Am 1. Januar 2008 ist das neue Versicherungsvertragsgesetz (VVG)¹ in Kraft getreten. Dieses soll dem Endverbraucher eine bessere Transparenz der angebotenen Versicherungsdienstleistungen ermöglichen. Das Versicherungsvertragsgesetz befasst sich hierbei in erster Linie mit den Rechten und Pflichten, die mit Abschluss des Vertrages für beide Vertragsparteien entstehen. Für den Endverbraucher ist jedoch gerade die Auswahl der für ihn passenden Versicherungen oft sehr mühsam, da die Versicherungsangebote häufig nicht direkt miteinander vergleichbar sind. Im Bereich der Versicherungsdienstleistungen existieren bislang keine Normen oder Spezifikationen, die hierbei eine Hilfestellung leisten könnten. Die Normung von Dienstleistungen befindet sich, im Vergleich zur technischen Normung, erst am Anfang. Machbarkeitsstudien sind notwendig, um neue Potenziale für die Normung zu erschließen.

Das über eine Projektlaufzeit von 16 Monaten angelegte Projekt „Versicherungsdienstleistungen – Normungsbedarf“ soll anhand einer Machbarkeitsstudie den aus Sicht des Endverbrauchers bestehenden Bedarf nach Normen und Spezifikationen im Bereich der Versicherungsdienstleistungen aufzeigen. Auf Basis der gesetzlichen Rahmenbedingungen sowie einer Zusammenstellung der für den Endverbraucher relevanten Versicherungen soll ein Fragebogen erarbeitet und an eine repräsentative Stichprobe verteilt werden. Die Ergebnisse dieser Arbeit sollen auf einem Workshop präsentiert werden und nach Möglichkeit zu anschließenden Standardisierungs- bzw. Normungsvorhaben führen. Die Studie wird im Rahmen des BMWI-Sonderprojektes „INS – Innovation mit Normen und Standards“ durchgeführt.

5.3 Fachsequenz zum Thema „Mit Dienstleistungsnormung zum Erfolg“

Die KDL-Geschäftsstelle hat im November 2010 auf dem 30. Service Kongress des Kundendienst-Verbandes Deutschland e.V. (KVD) eine Fachsequenz zum Thema „Mit Dienstleistungsnormung zum Erfolg“ durchgeführt. In der Fachsequenz wurden anhand realer Beispiele aus der Dienstleistungsnormung (z. B. Outsourcing, Wartung und Betrieb) Möglichkeiten aufgezeigt, wie gerade der Kundendienst die Normung bereits heute nutzt, um innovative Geschäftsideen marktreif zu machen. Im Dialog mit den Teilnehmern wurden im Workshop neue potenzielle Normungsthemen erschlossen. Außerdem wurde allen Interessierten der Erarbeitungsprozess von Normen kurz erläutert, um ihnen den Zugang zur Normung zu erleichtern. Diese Ergebnisse zu neuen Normungsthemen werden momentan vom KDL-Fachbeirat gesichtet und kategorisiert und fließen in die strategischen Planungen zur weiteren Dienstleistungsnormung mit ein.

¹ Gesetz über den Versicherungsvertrag (Versicherungsvertragsgesetz – VVG) vom 23. November 2007 (BGBl. I S. 2631), zuletzt geändert durch Artikel 6 des Gesetzes vom 14. April 2010 (BGBl. I S. 410)

Im Rahmen des Service Kongress hat der Kundendienst-Verband Deutschland e. V. (KVD) das Deutsche Institut für Normung e. V. (DIN) mit dem Dienstleistungspreis 2010 ausgezeichnet. Zur Begründung wurde angeführt, dass im DIN ein entscheidender Beitrag geleistet werde, da die Normung von Dienstleistungen von großer Bedeutung für einen effizienten Serviceprozess ist.



v.l.n.r.: Prof. Dr. Volker Stich, FIR, RWTH, Werner Fischer, KVD, Matthias Kritzler-Picht, DIN,
Dr. Andrea Fluthwedel, DIN, Dr. Torsten Bahke, DIN, Dr. Rainer Vanck, KVD

Dr.-Ing. Torsten Bahke, Direktor des DIN, nahm den Preis von KVD-Vorstandssprecher Dr. Rainer Vanck persönlich entgegen und freute sich, dass der Kundendienst-Verband den Wert der Normung für seine Mitgliedsunternehmen sowie ihre Bedeutung für die Effizienz und Vergleichbarkeit von Dienstleistungen würdigt.