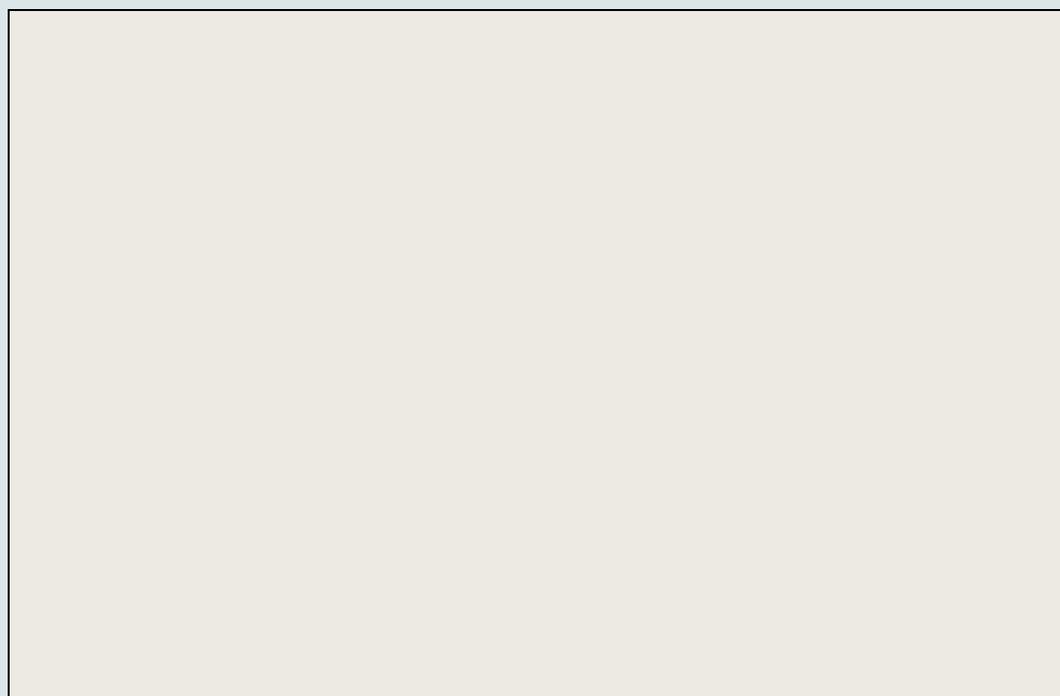


JAHRESBERICHT

2011

**Koordinierungsstelle Dienstleistungen
(KDL) im DIN**



KDL

Inhaltsverzeichnis

Inhalt	Seite
1 Vorwort	2
2 Darstellung der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)	3
2.1 Aufgabenbeschreibung der KDL	3
2.2 Organisationsschema der KDL	3
2.3 Der Fachbeirat.....	4
2.4 Die Geschäftsstelle	5
2.5 Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) in Zahlen.....	6
2.6 Im Jahr 2011 unter Beteiligung der KDL-Geschäftsstelle durchgeführten Sitzungen	7
3 Die Organisation der KDL und ihre Einbindung in nationale und europäische Gremienstrukturen	8
3.1 Organisation der KDL	8
3.2 Einbindung der KDL in das strategische Gremium CEN/BTWG 214 auf europäischer Ebene.....	10
4 Berichte und Arbeitsergebnisse aus den nationalen, europäischen und internationalen Gremien sowie der Geschäftsstelle	11
4.1 Geschäftsstelle der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL).....	11
4.2 Fachbeirat der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)	12
4.3 KDL-Fachbeirat-01 SO „Service Standardization Map“	13
4.4 KDL 435-01 AK „Service Excellence“.....	13
5 Berichte über besondere Aktivitäten	15
5.1 Normungskonferenz Dienstleistungen „Mit Dienstleistungen weltweit erfolgreich“.....	15
5.2 INS-Projekt „Versicherungsdienstleistungen – Normungsbedarf“.....	16
5.3 INS-Projekt „Standards für die Bewertung von Lebenszykluskosten in Produkt-Dienstleistungssystemen“.....	17
5.4 Fachsequenz zum Thema „Mit Dienstleistungsnormung zum Erfolg“.....	18

1 Vorwort

Die Ergebnisse der im Januar 2011 stattgefundenen Normungskonferenz Dienstleistungen „Mit Dienstleistungen weltweit erfolgreich“ prägten die Arbeit der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) im Jahr 2011 wesentlich.

Der Wunsch nach mehr Transparenz im Dienstleistungsbereich und die gewonnene Erkenntnis, dass Normen und Spezifikationen einen entscheidenden Beitrag dazu leisten können, fand auch beim KDL-Fachbeirat breite Unterstützung. Daher wurde gleich Anfang des Jahres vom BMWi und der KDL das Ziel formuliert, eine Roadmap für die Dienstleistungsnormung zu erarbeiten. Die Gründung des Sonderausschusses „Service Standardization Map“ zur Schaffung von Transparenz vorhandener Normen und Spezifikationen war daher eine erste logische Schlussfolgerung. Erste Ergebnisse der Service Standardization Map liegen bereits vor. Die Arbeiten zur Roadmap sollen im Jahr 2012, unterstützt durch ein INS-Projekt, fortgeführt werden.

Der Dialog mit Dachverbänden und Vertretern unterschiedlicher Branchen, der durch ein erstes vom BMWi organisiertes Branchengespräch im Dezember 2011 nochmals intensiviert wurde, stellt auch in Zukunft eine wichtige Säule zur Erreichung von bedarfsorientierter Dienstleistungsnormung dar. Ähnlich wie im Jahr 2011 werden die Diskussionen zum Verordnungsentwurf des Europäischen Parlamentes zur Zukunft der Europäischen Normung die weiteren Entwicklungen mitbestimmen.

Neben den Arbeiten zur zukünftigen Strategie bei der Normung von Dienstleistungen, hat die KDL das Projekt zur Erarbeitung des CEN Guidance to preparing service standards weiter aktiv mitgestaltet. Einzelne Vertreter des KDL-Fachbeirates haben an den Sitzungen der CEN/BT/WG 163 „Normung auf dem Gebiet Dienstleistungen“ teilgenommen und den Guide mitgestaltet. Er wurde im Herbst 2011 fertiggestellt und rückwirkend betrachtet, hat die KDL erfolgreich auf die Erstellung eingewirkt und ihre Ansichten durchgesetzt. Mit der Veröffentlichung des CEN Guide 15 wird im 1. Quartal 2012 gerechnet. Die Übersetzung, Einführung, Erläuterung und Verbreitung des Guides stellen wichtige Aufgaben der KDL im Jahr 2012 dar.

Ein Höhepunkt dieses Jahres war sicherlich die Fertigstellung und Veröffentlichung der DIN SPEC 77224 „Erzielung von Kundenbegeisterung durch Service Excellence“. Die Spezifikation wurde zwischen Juni 2010 und Mai 2011 von einem breit aufgestellten Arbeitskreis erarbeitet. Sie beschreibt ein System zur Erzielung von Service Excellence und damit von Kundenbegeisterung, indem sie deren Merkmale definiert und die Anforderungen festlegt. Das Thema soll im Jahr 2012 in ein europäisches Normungsprojekt einfließen.

Um die Außenwirkung der KDL zu stärken und der Dienstleistungsbranche die Chancen der Dienstleistungsnormung zu vermitteln, nahm die KDL-Geschäftsstelle auch im Jahr 2011 wieder an zahlreichen Kongressen und Workshops, teilweise auch aktiv durch die Gestaltung von Vorträgen, teil; u. a. DGUV Fachtagung „Technische Regelsetzung und Normung“, Fachsequenz zum Thema „Neue Chancen durch Normung von Dienstleistungen“ auf dem Service Kongress des KVD's sowie Konferenz zum Thema „Service Excellence – Made in Germany“ an der EBS Business School.

Die KDL ist nach mehr als zwei Jahren aktiver Tätigkeit immer besser dabei, ihre Funktion als zentrale Anlaufstelle für die interessierten Kreise, intern oder extern, auszufüllen. Für das entgegengebrachte Vertrauen und die geleistete Arbeit sei an dieser Stelle Dank gesagt. Wir werden unsere Bemühungen zur stetigen Verbesserung unserer Arbeit und zur Stärkung unserer Rolle innerhalb der Dienstleistungsnormung im Jahr 2012 unvermindert fortsetzen.

Werner Fischer,
Kundendienst-Verband
Deutschland e. V.

Helga Manneck,
Bundesministerium für Wirtschaft
und Technologie (BWI)

2 Darstellung der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)

2.1 Aufgabenbeschreibung der KDL

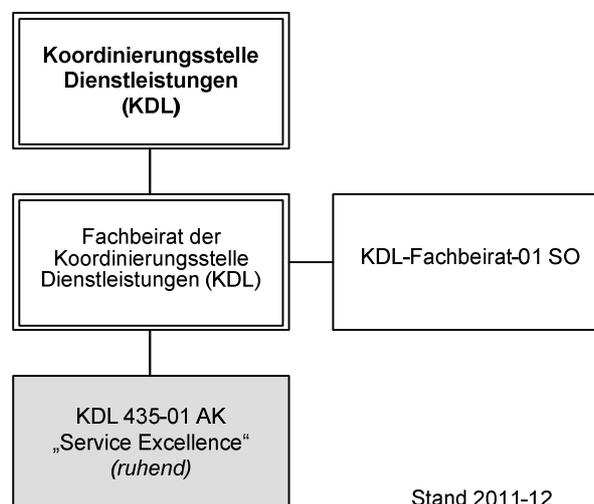
Aufgabe der Koordinierungsstelle Dienstleistungen ist es, als zentrale Stelle alle laufenden und zukünftigen Normungs-, Standardisierungs- und forschungsbezogenen Aktivitäten des DIN im Dienstleistungsbereich zu bündeln, zu systematisieren und zu koordinieren. Hierzu erstellt sie regelmäßige Infobriefe 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 und beteiligt sich an übergreifenden Projekten zur Dienstleistungsnormung.

Die KDL spiegelt die Arbeiten der CEN/BT/WG 214 „Strategic Advisory Group on Services (SAGS)“ (Strategische Beratungsgruppe zur Dienstleistungsnormung) 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.

2.3 Der Fachbeirat

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

Name	Firma bzw. Institution
Vorsitz	
Herr Werner Fischer	Kundendienst-Verband Deutschland e. V., Dorsten
Stellvertretender Vorsitz	
Frau Ministerialrätin Helga Manneck	Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi), Berlin
Geschäftsführung	
Frau Dr. Andrea Fluthwedel	NA Dienstleistungen (NADL) 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
Herr Rudolf Leisen	Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), Bonn
Herr Dr. Kyrill Meyer	Universität Leipzig – Institut für Informatik, Leipzig
Herr Rolf Papenfuß	Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH), 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

2.4 Die Geschäftsstelle

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

Hausanschrift:

Am DIN-Platz
Burggrafenstraße 6
10787 Berlin

Postanschrift:

10772 Berlin

www.kdl.din.de

Name	Kurzzeichen	Telefon Telefax E-Mail
Geschäftsführung		
Dr. Andrea Fluthwedel	flu	+49 30 2601-2654 +49 30 2601-4 2654 andrea.fluthwedel@din.de
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter		
Thomas Eikermann Projektmanager	eik	+49 30 2601-2529 +49 30 2601-4 2529 thomas.eikermann@din.de
Stefan Krebs Teamkoordinator	kbs	+49 30 2601-2005 +49 30 2601-4 2005 stefan.krebs@din.de
Matthias Kritzler-Picht Projektmanager	kri	+49 30 2601-2809 +49 30 2601-4 2809 matthias.kritzler-picht@din.de
Manuela Steinström Sekretariat	stm	+49 30 2601-2267 +49 30 2601-4 2267 manuela.steinstroem@din.de

2.5 Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) in Zahlen

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.		2011 ¹
Anzahl der Sitzungen² (Sitzungstage)		7 (8)
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: 2011-12-31

2.6 Im Jahr 2011 unter Beteiligung der KDL-Geschäftsstelle durchgeführten Sitzungen

Gremienbezeichnung	Gremientitel	Termin	Ort
KDL-Fachbeirat	Fachbeirat der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)	2011-01-27	DIN e. V., Berlin (5. Sitzung)
		2011-06-21	DIN e. V., Berlin (6. Sitzung)
		2011-10-27	DIN e. V., Berlin (7. Sitzung)
KDL 435-01 AK	Arbeitskreis „Service Excellence“	2011-01-25	Berlin (5. Sitzung)
		2011-06-22	Oestrich-Winkel (6. Sitzung)
CEN/BT/WG 163	Service Standardization	2011-03-21 + 22	Belgien
		2011-09-14	DIN e. V., Berlin

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, mit der Aufgabe eine Spezifikation zu Service Excellence zu erarbeiten. Sie wurde 2011 veröffentlicht.

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 bis zu 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 214 „Strategic Advisory Group on Services (SAGS)“ teil. Der KDL-Fachbeirat als zuständiges Spiegelgremium für die CEN/BT/WG 214 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 Normungsantrages 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-Fachbeirat-01 SO „Service Standardization Map“** ist ein temporär eingesetzter Sonderausschuss zur Erarbeitung einer Service Standardization Map. Weitere Details dazu sind in Abschnitt 4.3 beschrieben.

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 4.4 beschrieben.

3.2 Einbindung der KDL in das strategische Gremium CEN/BT/WG 214 auf europäischer Ebene

Das strategische Gremium im Dienstleistungsbereich auf CEN-Ebene ist die CEN/BT/WG 214 „Strategic Advisory Group on Services (SAGS)“. Sie wurde 2011 gegründet und löst damit die seit 2004 bestehende CEN/BT/WG 163 „Normung auf dem Gebiet Dienstleistungen“ ab. Die CEN/BT/WG 214 ist verantwortlich für die strategische und inhaltliche Planung der zukünftigen Dienstleistungsnormung in Europa.

Die CEN/BT/WG 163 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 M/371, ergaben sich die Aufgabenstellungen der CEN/BT/WG 163. Mit der Fertigstellung des CEN Guide 15 „Guidance document for the development of service standards“, der seit Herbst 2009 zum Thema „Erarbeitung von Dienstleistungsnormen“ entwickelt wurde, war die Aufgabe der CEN/BT/WG 163 abgeschlossen. Die Veröffentlichung des CEN Guide 15 ist für Februar 2012 geplant. Er soll den Experten bei der Erarbeitung einer Dienstleistungsnorm Hilfestellung geben, damit diese nach den gleichen Grundsätzen erarbeitet werden.

Die neu geschaffene CEN/BT/WG 214 ist beratendes und koordinierendes Gremium für politische und strategische Fragen rund um die Dienstleistungsnormung und unterstützt die Arbeiten des CEN-Lenkungsgremiums (CEN/BT). Konkrete Aufgaben sind u. a. die Aufrechterhaltung und der Ausbau eines Netzwerkes von europäischen Partnern im Bereich der Dienstleistungsnormung. Weiterhin sollen bei Bedarf Liaisons mit CEN-Sektor-Foren oder anderen Normungsorganisationen eingegangen werden. Ein weiterer Schwerpunkt liegt im Austausch von Informationen zu nationalen Normungsinitiativen und der Identifizierung von Potenzialen für die europäische Dienstleistungsnormung.

Mitglieder in der CEN/BT/WG 214 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 und führt die Arbeit auch in der CEN/BT/WG 214 fort. Seit der Konstituierung des Fachbeirates der KDL ist er das zuständige Spiegelgremium für die Arbeitsgruppe auf europäischer Ebene und stellt auch in der CEN/BT/WG 214 die deutsche Beteiligung an den Arbeiten sicher. Dazu entsendet er Experten in die CEN/BT/WG 214 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 2011 drei Infobriefe veröffentlicht. Neben einer Auswahl an aktuellen Normen, Norm-Entwürfen und Spezifikationen sowie Hinweisen auf aktuelle Veranstaltungen und Veröffentlichungen wurden Normungsprojekte und aktuelle Entwicklungen 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 „Management und Qualität der Dienstleistungen bei professionellen Kosmetikunternehmen“
- europäischer Normungsantrag zu „Gesundheitsdienstleistungen im Bereich von Lippen-Kiefer-Gaumenspalten“
- europäischer Normungsantrag zu „Dienstleistungen von Besonnungseinrichtungen“
- europäischer Normungsantrag zu „Qualitätskriterien in der Osteopathie“

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

- Normungskonferenz Dienstleistungen „Mit Dienstleistungen weltweit erfolgreich“ im Januar 2011
- DGUV Fachtagung „Technische Regelsetzung und Normung“ im Mai 2011
- Fachsequenz zum Thema „Neue Chancen durch Normung von Dienstleistungen“ auf dem KVD-Kongress im November 2011 (siehe 5.4)
- Konferenz zum Thema „Service Excellence – Made in Germany“ an der EBS Business School im November 2011
- Branchengespräch im BMWi „Dienstleistungsnormung – Quo vadis?“ im Dezember 2011

Hinzu kommen Teilnahmen an Vorträgen und Veranstaltungen zu unterschiedlichen Themen: Abschlussveranstaltung zu fünf Jahren BMBF-Förderung Hybrider Wertschöpfung, Gesprächsaustausch zur Strategischen Partnerschaft „Produktivität von Dienstleistungen“.

Die Geschäftsstelle der KDL war außerdem aktiv bei der 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 2011 fanden drei Sitzungen des KDL-Fachbeirates statt, in denen unterschiedliche Fragestellungen diskutiert, Vorsitzender, stellvertretende Vorsitzende und Geschäftsführerin entlastet sowie der Haushaltsplan für 2012 angenommen wurden.

Schwerpunkt der Arbeiten des Fachbeirates der Koordinierungsstelle Dienstleistungen war zum einen die fachliche Arbeit innerhalb der CEN/BT/WG 163. An den zwei europäischen Sitzungen in 2011 nahmen jeweils mehrere Mitglieder des KDL-Fachbeirates teil. Dabei ging es schwerpunktmäßig um die Erarbeitung des Leitfadens zum Thema „Erarbeitung von Dienstleistungsnormen“. Der KDL-Fachbeirat hat diese Arbeiten auch in 2011 unterstützt und konstruktiv begleitet. Neben fachlichen Kommentaren wurde auch ein neuer Strukturvorschlag für das Kapitel zur Schnittstelle zwischen Dienstleistungsnormen und Managementsystemen erarbeitet.

Zum anderen ergab sich aus den Ergebnissen der BMWi/DIN Dienstleistungskonferenz im Januar 2011 die Notwendigkeit der Entwicklung einer zukünftigen Strategie für die Dienstleistungsnormung. BMWi und DIN haben daraufhin das gemeinsame Ziel formuliert, eine Roadmap zur Dienstleistungsnormung und -standardisierung unter Einbeziehung aller interessierten Kreise zu entwickeln. Die Verantwortung für die Erstellung eines Vorschlages zur Roadmap hat gemeinsam mit BMWi und DIN der KDL-Fachbeirat.

Die Roadmap soll unter anderem folgende Fragestellungen beleuchten:

- Was ist Dienstleistungsnormung und wo findet sie statt?
- Was ist der Nutzen von Dienstleistungsnormung?
- Wer sind die interessierten Kreise der Dienstleistungsnormung?
- Wie ist der Stand der europäischen Diskussion und wie kann man sich auf die zukünftigen Herausforderungen einstellen?

Zur Erarbeitung der Roadmap hat der KDL-Fachbeirat ein Sonderausschuss KDL-Fachbeirat-01 SO „Service Standardization Map“ gegründet, der sich aus einzelnen Mitgliedern des KDL-Fachbeirates und anderen Personen zusammensetzt. Erstes Ziel ist die Schaffung von Transparenz. Weitere Details dazu sind in Abschnitt 4.3 beschrieben.

Außerdem wurden von einigen Mitgliedern des KDL-Fachbeirates Best-Practise-Beispiele zur Anwendung von Dienstleistungsnormen ermittelt und dem Gremium vorgestellt.

Weiterhin wurde das BMWi bei der Vorbereitung eines Branchengesprächs unterstützt. Zu diesem Branchengespräch waren Vertreter ausgewählter Branchen der Dienstleistungswirtschaft anwesend. Dabei wurde diskutiert, wie sich die Chancen einer marktorientierten Dienstleistungsnormung nutzen lassen.

Der KDL-Fachbeirat hat zudem Stellungnahmen zu den von der Geschäftsstelle koordinierten Normungsanträgen „Management und Qualität der Dienstleistungen bei professionellen Kosmetikunternehmen“, „Gesundheitsdienstleistungen im Bereich von Lippen-Kiefer-Gaumenspalten“, „Dienstleistungen von Besonnungseinrichtungen“ und „Qualitätskriterien in der Osteopathie“ abgegeben.

Der KDL-Fachbeirat hat im Jahr 2011 der Erarbeitung von folgenden Spezifikationen zugestimmt:

- DIN SPEC (PAS) zum Thema „Handel mit Dienstleistungen“
- DIN SPEC (PAS) zum Thema „Standards zu Geschäftsprozessen im Aufsichtsrat“

Für 2012 ist vorgesehen, die Erarbeitung der Roadmap weiter voranzutreiben und sich verstärkt mit den zukünftigen Entwicklungen in der Dienstleistungsnormung zu beschäftigen. Außerdem sollen die genehmigten DIN SPEC erarbeitet werden.

4.3 KDL-Fachbeirat-01 SO „Service Standardization Map“

Der Sonderausschuss KDL-Fachbeirat-01 SO „Service Standardization Map“ wurde im Januar 2011 gegründet, nachdem sich aus den Ergebnissen der Dienstleistungskonferenz die Notwendigkeit ergab, eine zukünftige Strategie für die Dienstleistungsnormung zu entwickeln. Der Sonderausschuss setzt sich zu großen Teilen aus Mitgliedern des Fachbeirates und einigen weiteren Personen zusammen.

Die Service Standardization Map stellt einen ersten Schritt zur Erarbeitung einer Roadmap zur Dienstleistungsnormung dar. Sie soll Normen und Spezifikationen im Bereich Dienstleistungen beinhalten. Die Informationen zu diesen Dokumenten sollen strukturiert dargestellt und einfach abgerufen werden können. Ziel der Service map ist die Schaffung von Transparenz bei allen interessierten Kreisen.

Bei der Strukturierung der Service Standardization Map werden vorerst zwei Ansätze verfolgt. Zum einen der Branchenansatz, bei dem die Normen und Spezifikationen nach Branchen sortiert abgerufen werden können. Dabei wurde sich erst einmal auf das WZ Cluster 2008, der Klassifikation der Wirtschaftszweige gemäß statistischem Bundesamt, geeinigt. Zum anderen der Ansatz nach der Wertkette von Porter, bei dem die Normen und Spezifikation nach den Funktionen im Unternehmen dargestellt werden. Begonnen wurde zunächst mit dem Branchenansatz.

Die Service Standardization Map soll über ein Dienstleistungsportal erreichbar sein, in dem auch andere Informationen rund um Dienstleistungsnormung bereitgestellt werden. Denkbar wären allgemeine Informationen zur Normung und zu Dienstleistungen, ein FAQ zum Ausräumen von Vorurteilen sowie Hinweise auf Publikationen und Veranstaltungen.

4.4 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. Im Arbeitskreis haben zirka zwanzig Vertreter unterschiedlicher Branchen (z. B. Telekommunikation, Hotellerie, Automobilindustrie, Banken) mitgewirkt. Ziel des Arbeitskreises war 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.

Der Arbeitskreis hat sich im Jahr 2011 zweimal getroffen und seine Arbeiten abgeschlossen. Die DIN SPEC 77224 „Erzielung von Kundenbegeisterung durch Service Excellence“ wurde im Juli 2011 veröffentlicht. Das dort beschriebene Modell der Service Excellence besteht aus den folgenden sieben Elementen:

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

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

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

Für das Jahr 2012 ist die Einreichung eines europäischen Normungsantrages zu diesem Thema geplant.

5 Berichte über besondere Aktivitäten

Unter Beteiligung der KDL-Geschäftsstelle wurde im Januar 2011 die Normungskonferenz Dienstleistungen unter dem Titel „Mit Dienstleistungen weltweit erfolgreich“ durchgeführt (siehe 5.1).

Des Weiteren wurden im Jahr 2011 von der Geschäftsstelle zwei INS-Projekte betreut:

- Versicherungsdienstleistungen – Normungsbedarf (siehe 5.2)
- Standards für die Bewertung von Lebenszykluskosten in Produkt-Dienstleistungssystemen (siehe 5.3)

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 KVD-Kongress im November 2011 eine Fachsequenz zum Thema „Neue Chancen durch Normung von Dienstleistungen“ durchgeführt (siehe 5.4).

5.1 Normungskonferenz Dienstleistungen „Mit Dienstleistungen weltweit erfolgreich“

Unter dem Motto „Mit Dienstleistungsnormen weltweit erfolgreich“ fand am 25. und 26. Januar 2011 eine gemeinsam vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) und dem Deutschen Institut für Normung (DIN) organisierte Dienstleistungskonferenz in Berlin statt. Ziel war es dabei, den Dienstleistungssektor mittels Normen und Standards zu stärken.

Auf der Konferenz wurde herausgestellt, dass der Markt neuer Dienstleistungsanbieter stetig wächst und Dienstleistungen weltweit auf dem Vormarsch sind. Außerdem sind Dienstleistungen ein Grundpfeiler für Wachstum und Beschäftigung und leisten einen enormen Beitrag zur Steigerung der Wirtschaftskraft Deutschlands. Es müsse das Ziel sein, durch innovationsfördernde Normen und Spezifikationen den Dienstleistungssektor zu stärken.

Ernst Burgbacher, damaliger Beauftragter der Bundesregierung für Mittelstand und Tourismus und Parlamentarischer Staatssekretär im Wirtschaftsministerium betonte, dass Dienstleistungen ein wichtiger Faktor für den Unternehmenserfolg seien. Normen und Spezifikationen würden auch in wettbewerbsintensiven Bereichen und internationalen Märkten dazu verhelfen zusätzliche Umsätze zu erzielen und hohe Qualität zu garantieren.

Der Präsident des DIN, Professor Klaus Homann, erläuterte, dass die deutsche Wirtschaft eine Führungsrolle in der europäischen und internationalen Dienstleistungsnormung einnehmen müsse. Zudem sei das DIN schon seit längerem in der Dienstleistungsnormung engagiert und ist mit der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) und dem Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) organisatorisch bestens aufgestellt.

Mit dem Potenzial für Dienstleistungsnormen auf europäischer Ebene befasste sich der Beitrag von Renate A. Weissenhorn, Generaldirektion Unternehmen und Industrie der Europäischen Kommission. In dem Kommissionspapier „Europa 2020“ wurde eine Vision der europäischen Marktwirtschaft des 21. Jahrhunderts entworfen, in der ein funktionierender Binnenmarkt von besonderer Relevanz sei. Die Dienstleistungsnormung sei ein entscheidendes Instrument, um Handelshemmnisse zwischen Mitgliedstaaten zu beseitigen.

Neben interessanten Vorträgen, wurden vier Workshops zu unterschiedlichen Themen angeboten: „Service Excellence“, zukünftige Visionen und Strategien bei der Normung und Standardisierung von technischen Dienstleistungen, Nachhaltigkeit und Dienstleistungen sowie Normung und freie Berufe.

Auf der Dienstleistungskonferenz haben Vertreter aus Unternehmen der Industrie und Dienstleistung ebenso wie die Vertreter aus der Forschung einen gemeinsamen Konsens gefunden. Normen und Spezifikationen sind von entscheidender Bedeutung hinsichtlich der Schaffung von Transparenz und Qualität im Dienstleistungssektor. Die daraus resultierenden Effekte steigern die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen.

5.2 INS-Projekt „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“ sollte 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 wurde ein Fragebogen erarbeitet. Dieser wurde an eine repräsentative Stichprobe verteilt. Die Studie wurde im Rahmen des BMWI-Sonderprojektes „INS – Innovation mit Normen und Standards“ durchgeführt.

Ergebnisse des Projektes sind ein umfangreiches Glossar zu Begriffen aus dem Versicherungswesen, eine Einschätzung von unbedingt notwendigen bis hin zu eher überflüssigen Versicherungen, eine Übersicht über die gesetzlichen Grundlagen des Versicherungswesens sowie die Umfrageergebnisse und die daraus gezogenen Schlussfolgerungen, die eine Standardisierung zur Schaffung von Vergleichbarkeit und Transparenz für den Versicherungsnehmer empfehlen.

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)

5.3 INS-Projekt „Standards für die Bewertung von Lebenszykluskosten in Produkt-Dienstleistungssystemen“

Das INS-Projekt „Standards für die Bewertung von Lebenszykluskosten in Produkt-Dienstleistungssystemen“ ist im August 2011 gestartet. Die Laufzeit des Projektes beträgt 17 Monate.

Das Konzept von Produkt-Dienstleistungssystemen – auch hybride Wertschöpfung genannt – basiert auf einem umfassenden Verständnis der zugrundeliegenden Produkt- und Dienstleistungskomponenten. Besonders der Maschinen- und Anlagenbau generiert seine Wertschöpfung durch die Umsetzung von Konzepten der hybriden Wertschöpfung. Als strategische Managementinstrumente werden oftmals Lebenszyklusmodelle zu Rate gezogen, da diese die Wertschöpfungspotenziale abbilden. Der traditionelle Produktlebenszyklus ist jedoch nur eingeschränkt geeignet, die Wechselwirkungen von Produkt-Dienstleistungssystemen abzubilden, zumal sich diese nicht alleine aus einer simplifizierten Erweiterung der Dienstleistungsperspektive ergeben.

Es bestehen vielfältige Wechselwirkungen und Abhängigkeiten zwischen materiellen und immateriellen Bestandteilen des Leistungssystems, da die Dienstleistungskomponenten zunehmend maßgebliche Anforderungen an die (Kern-)Produktkomponenten stellen und im Rahmen einer ganzheitlichen und kundenbezogenen Betrachtung an Bedeutung gewinnen. Die Identifikation dieser Wertschöpfungspotenziale bildet eine wichtige Grundlage unternehmerischer Investitionsentscheidungen hinsichtlich der Entwicklung und Realisierung hybrider Produkte. Die Integration dieser Potenziale in Lebenszykluskostenbetrachtungen von hybriden Produkten wurde bis dato im Standardisierungskontext noch nicht ausreichend betrachtet. Im traditionellen Lebenszykluskonzept wurden Schwächen identifiziert und zahlreiche Erweiterungsansätze entwickelt. Insbesondere die Charakteristika von hybriden Produkten bedingen jedoch eine umfassende Erweiterung der bestehenden Modelle, um vor allem der Darstellung der Erlös- und Kostenstrukturen hybrider Leistungsbündel gerecht zu werden.

Das Vorhaben möchte diese Lücke schließen und unter Einbeziehung von Stakeholdern aus der Industrie ein standardisiertes Vorgehen zu Ermittlung und Management von Lebenszykluskosten im Kontext der hybriden Wertschöpfung erarbeiten. Ziel des Vorhabens ist zum einen die Schaffung einer einheitlichen Begriffsbasis und zum anderen das Erarbeiten generischer Modelle zur Bewertung und zum Management hybrider Wertschöpfung.

Aufgrund der Intransparenz von Lebenszykluskostenkonzepten, fehlender Standards zur Bewertung und zum Management von Lebenszykluskostenkonzepten hybrider Wertschöpfung sowie in der Praxis wenig objektiver Ermittlungsverfahren, können folgende Ziele für das Projekt definiert werden:

1. Erstellung einer Begriffesammlung (Ontologie) für das Management von Lebenszyklusmodellen in Produkt-Dienstleistungssystemen.
2. Entwicklung eines Referenzmodells für das Management von Lebenszyklusmodellen in Produkt-Dienstleistungssystemen.
3. Entwicklung eines Reifegradmodells für das Management von Lebenszyklusmodellen in Produkt-Dienstleistungssystemen.
4. Ableitung von Szenarien für das Management von Lebenszyklusmodellen in Produkt-Dienstleistungssystemen.

Im Jahr 2011 wurde eine umfassende Recherche zu vorhandenen Normen und Spezifikationen dieses Bereiches durchgeführt und der State-of-the-Art ermittelt.

5.4 Fachsequenz zum Thema „Mit Dienstleistungsnormung zum Erfolg“

Die KDL-Geschäftsstelle hat im November 2011 auf dem Service Kongress des Kundendienst-Verbandes Deutschland e. V. (KVD) eine Fachsequenz zum Thema „Neue Chancen durch Normung von Dienstleistungen“ durchgeführt. In der Fachsequenz wurden die Vorteile für Unternehmen durch Dienstleistungsnormung im technischen Service herausgestellt. Dazu wurden die Möglichkeiten und die Relevanz von Normung und Standardisierung im Dienstleistungsbereich vorgestellt. Relevant sind vor allem einheitliche Terminologien, die Klassifikation und Spezifikation von Dienstleistungen und -anbietern und die Festlegung des Erbringungsprozesses. Außerdem wurde allen Interessierten der Erarbeitungsprozess von Normen kurz erläutert, um ihnen den Zugang zur Normung zu erleichtern.