



Der Dienstleistungsmarkt als Motor für die Wirtschaft?

- Münchner Management Kolloquium am 09. und 10. März 2004 präsentiert aktuelle Trends und Entwicklungen der Dienstleistungsbranche
- **Erich Sixt**, Aufsichtsratsvorsitzender Sixt Deutschland, Vortrag "Dienstleistungsmarketing", **Dr. Thomas Ludwig**, Vorsitzender des Vorstands Klöckner & Co. AG, Vortrag "Die Herausforderungen wechselnde Dienstleistungsunternehmen zu managen", **Dr. Klaus Zumwinkel**, Vorsitzender des Vorstands Deutsche Post AG, Vortrag "Deutsche Post World Net - Die Zukunft der globalen Logistik" zeigen die Trends und neue Wege in der Dienstleistungsbranche aus Unternehmenssicht

Unternehmensbezogene Dienstleistungen scheinen derzeit am Markt nach wie vor gefragt zu sein. Keine andere Branche bietet momentan annähernd so viel Potenzial in der deutschen Wirtschaft wie der Dienstleistungssektor. Dies belegen die Umfrageergebnisse der IHK Braunschweig zum Konjunkturverlauf im ersten Quartal 2003. Trotz schwieriger wirtschaftlicher Lage beurteilen der Umfrage zufolge derzeit immerhin 20 Prozent der befragten Dienstleister ihre aktuelle Geschäftslage als gut. Während über die Hälfte der Unternehmen sie zumindest noch als befriedigend ansehen, schätzen 27 Prozent ihre derzeitige Situation als schlecht ein. Will man also in Zukunft Wachstum und Beschäftigung sichern und erhöhen, dann ist dies in erster Linie über den Dienstleistungsbereich zu erwarten.

(Zeichen: 678)

Der Grund für die zunehmende Bedeutung von Dienstleistungen in der Wirtschaft ist klar zu erkennen: immer mehr Unternehmen sind aus Kosten- und Konkurrenzdruck dazu gezwungen, sich auf ihre Kernkompetenzen zu beschränken und lagern nebensächliche Funktionen und Prozesse aus und vergeben sie an Dienstleistungsunternehmen.

(Zeichen: 282)

Im statistischen Vergleich mit internationalen Dienstleistungsmärkten liegt Deutschland jedoch in vielen Bereichen hinter dem OECD-Durchschnitt. Hier sind vor allem die Themengebiete Export von Dienstleistungen, F&E im Dienstleistungsbereich und Beschäftigungsquote im Dienstleistungssektor zu nennen. In diesen Bereichen sind die Potentiale und Chancen für weiteres Wachstum zu sehen.

(Zeichen: 341)

Komplettpakete und Business Process Outsourcing (BPO)

Vor allem kleine und mittlere Dienstleister sehen sich gegenwärtig zwei bedeutenden Entwicklungen ausgesetzt. Einerseits zwingen die zunehmende Globalisierung und der schnelle technologische Wandel sie dazu, sich auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren und ihre Leistungen gezielt auf den Kunden abzustimmen (customizing). Andererseits verlangen die Kunden immer mehr Full-Service Leistungen, sogenannte Komplettpakete. Sie sind nicht mehr bereit, mit vielen kleinen Zulieferern zu verhandeln, sondern wollen die komplette Leistung aus einer Hand, um sich Ärger, Zeit und vor allem Geld zu sparen. Der Vorteil bei der Vergabe an Dienstleistungsunternehmen ist in der Fähigkeit zu sehen, Prozesse oder Funktionen zu bündeln, zu standardisieren und professionell auszuführen.

(Zeichen: 738)

Ein weiterer Trend ist im Business Process Outsourcing (BPO) zu sehen. BPO beschreibt die Auslagerung kompletter Prozesse bis hin zu ganzen Prozessketten. Wurden unternehmensfremde Funktionen wie Kantine oder Werkschutz schon vor Jahren an Dienstleister vergeben, geht der Trend nun auch in Richtung Auslagerung von unternehmenswichtigen Funktionen. Plötzlich stehen Prozesse zur Auslagerung an, die bisher als unverzichtbare Kernkompetenzen galten. Die Rede ist hier von Unternehmensfunktionen wie Personalmanagement, Buchhaltung, Personal- und Kundenmanagement als auch Controlling. Dank neuer Konzepte gestaltet sich ihre Auslagerung sicherer und aufwandsärmer.
(Zeichen 585)

Anmeldeformulare und Auskünfte zum **Münchener Management Kolloquium**, das unter dem Motto „**Die Zukunft des Wachstums**“ steht, sind erhältlich bei
TCW Transfer-Centrum GmbH & Co. KG, Leopoldstraße 145,
Tel. (+89) 360523-0, per Fax (+89) 36102320,
per E-Mail: Mail@tcw.de oder im INTERNET unter: www.tcw.de.

Hinweis an die Redaktionen: Für Journalisten ist die Teilnahme kostenlos.