

Steckbrief Forschungsprojekt

ServTrade:

Entwicklung und Implementierung einer Norm zur Vereinfachung des Handels mit Dienstleistungen

Schlagwörter: Norm für Handel mit Dienstleistungen, elektronischer Handel, Transparenz

Projektziel:

Das Ziel des Projekts war die Entwicklung und Implementierung einer Norm, die den Handel mit Dienstleistungen ermöglicht und vereinfachen soll. Damit sollte die Grundlage für den elektronischen Handel mit Dienstleistungen sowie den daraus mithilfe von Handelsplattformen konfigurierten Leistungsbündeln geschaffen werden.

Management Summary:

Die angestrebte Norm sollte Forschungsergebnisse zur Modellierung von Dienstleistungen und Leistungssystemen aufgreifen und in die Normung überführen sowie bereits vorhandene Standards und Klassifizierungen, Spezifikation und Bewertungsschemata für Dienstleistungen integrieren. Am Markt erfolgreiche Unternehmen richten ihr Leistungsangebot verstärkt an kundenindividuellen Anforderungen und Kundenproblemen aus und versuchen, diese umfassend zu lösen. Der Trend zur Integration diverser Einzeldienstleistungen zu einem Dienstleistungssystem, welches die Lösung spezifischer Kundenprobleme fokussiert, führt dazu, dass immer mehr Akteure an der Wertschöpfung beteiligt sind. Die steigende Anzahl der an der Wertschöpfung beteiligten Akteure führt wiederum dazu, dass die Koordinationsaufgabe der Leistungserstellung an Komplexität gewinnt. Andererseits nimmt mit der Konfiguration von Teilleistungen zu kundenindividuellen Lösungen die Komplexität der angebotenen Dienstleistungssysteme bei steigender Anzahl und Individualität der Leistungsbestandteile zu. Die hohe Komplexität von Leistungssystemen führt zu einer zunehmenden Intransparenz der Leistungen am Markt und erschwert somit den Handel. Als Folge der vorliegenden Informationsasymmetrie werden die Anbieter qualitativ hochwertiger Leistungen vom Markt gedrängt. Um den Handel mit Dienstleistungen und die Konfiguration von Leistungssystemen unter Nutzung des elektronischen Geschäftsverkehrs zu ermöglichen, müssen die erforderlichen Grundlagen zur eindeutigen Beschreibung und Bewertung der einzelnen Leistungsbestandteile geschaffen werden. Dabei geht es nicht darum, die Inhalte der Dienstleistungen an sich zu standardisieren, sondern die Grundlagen für den Handel mit Dienstleistungen unter Nutzung der Möglichkeiten neuer Transaktionsformen wie bspw. des elektronischen Geschäftsverkehrs zu schaffen. Die dazu relevanten Forschungsergebnisse wurden vom FIR erarbeitet und im Rahmen der Tätigkeit im Arbeitsausschuss in das Normungsvorhaben integriert.

Diese Grundlagen liegen derzeit weder in einer einheitlichen, verbindlichen noch frei verfügbaren Form vor, sodass der Handel mit Dienstleistungen de facto nicht barrierefrei und gemäß den Erfordernissen moderner Wirtschaftssysteme erfolgen kann. Mit dieser Herausforderung beschäftigte sich das Forschungsprojekt ServTrade.

Veröffentlichungen im Rahmen des Projektes:

- Hirsch, Thomas: ServTrade: Mehr Transparenz für den Handel mit Dienstleistungen. - In: UdZ Unternehmen der Zukunft 13(2012)3, S. 28 – 29
- Hirsch, Thomas; Wagner, Dirk: ServTrade: DIN-SPEC für Serviceverträge. - In: UdZ Unternehmen der Zukunft 12(2011)3, S. 29 – 30

Ansprechpartner:

Dr. Christian Fabry

Tel. +49 241 47705-202

Laufzeit:

1. Oktober 2010 bis 31. März 2012

Projektpartner:



Fokus Instandhaltung

Förderhinweis:

Das Forschungsvorhaben ServTrade mit dem Förderkennzeichen 01FS09005 wird über den Projektträger Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen (AuD) im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt (DLR) und den DIN e. V. im Rahmen des Förderprogramms "Transfer von FuE-Ergebnissen durch Normung und Standardisierung" aus Mitteln des BMWI gefördert.