



DIN Deutsches Institut für Normung e. V.
**Mit Service-Engineering
 zum erfolgreichen Dienstleister**

Foto: © DIN e.V.

» Die systematische und professionelle Projektdurchführung des FIR war der Garant für die Initiierung eines nachhaltigen Innovationsprozesses in Sachen Standardisierung in unserem Hause. «

Hermann Behrens, Leiter Referat Entwicklungsbegleitende Normung, DIN e. V.

Ausgangssituation

Schnelle technologische Veränderungen, zusammenwachsende Technologien, globaler Wettbewerb und die Forderung nach größerer Marktnähe stellen das DIN vor neue Herausforderungen. In diesem Kontext gewinnen Dienstleistungsangebote rund um die Standardisierung mehr und mehr an Bedeutung, da Standards nicht den Konsens aller beteiligten Interessengruppen benötigen und somit sehr schnell erstellt werden können. Entsprechend hat sich das DIN zum Ziel gesetzt, sein Leistungsportfolio im Bereich der Standardisierung weiter zu entwickeln und zu professionalisieren, um dem zunehmenden Bedarf der Interessengruppen in der Wirtschaft nach schnellen und den Markterfordernissen angepassten Standardisierungsprozessen gerecht zu werden.

Dabei sollen die zu entwickelnden Leistungselemente in ein schlüssiges Geschäftsmodell integriert und die erforderlichen organisatorischen Strukturen zur Leistungserbringung und Vermarktung geschaffen werden. Dies soll unter bestmöglicher Ausnutzung der infrastrukturellen Vorteile des DIN geschehen.



Foto: © DIN e.V.



Deutsches Institut für Normung e. V.

Branche: Dienstleistung

Budget: 68 Mio. Euro (2007)

Mitarbeiter: 373; Experten in den Gremien des DIN: ca. 26 000 (2007)

Standorte: Berlin, Pforzheim, Koblenz, Hamburg

Projektziele

Die besondere Herausforderung bei der Planung und Gestaltung des Leistungsprogramms besteht darin, sowohl externe Marktanforderungen und Entwicklungstrends als auch die eigenen Leistungspotenziale richtig einzuschätzen und umzusetzen. Die strategischen Ziele von marktwirtschaftlich orientierten Unternehmen lassen sich dabei fast immer auf das Prinzip der Gewinnmaximierung zurückführen.

Das DIN als Non-Profit-Organisation mit gemeinnützigem Auftrag weicht von diesem Prinzip ab und stellt stattdessen die Zufriedenheit der Nutzergruppen und die Unterstützung der Standardisierungs- und Normungsaktivitäten in den Vordergrund. Und genau darin lag der besondere Reiz des Projekts, dessen Zielsetzung darin bestand, unter Berücksichtigung dieses besonderen Unternehmensprinzips Schwachstellen und Entwicklungsmöglichkeiten des Dienstleistungsangebotes im Geschäftsfeld Standardisierung zu identifizieren sowie Empfehlungen zur zukünftigen Gestaltung des Leistungsportfolios zu geben.

Vorgehensweise und Ergebnisse

Wesentliche Erfolgsfaktoren des Projekts waren ein systematisches Vorgehen und das Know-how des FIR in den Bereichen Potenzialanalyse und Service-Engineering.

Um einen aktuellen Überblick über die Interessenlage und Anforderungen der verschiedenen Kundengruppen zu erhalten, wurden zunächst Gespräche mit Vertretern aus Verbänden, Industrieunternehmen und der Politik geführt. Anschließend wurden die Leistungspotenziale des DIN in mehreren Workshops ermittelt. Auf Basis dieser Ergebnisse wurden Erfolgsfaktoren des Geschäftsfeldes Standardisierung abgeleitet, Schwachstellen und Lücken im bestehenden Leistungsportfolio aufgedeckt und Weiterentwicklungspotenziale aufgezeigt. Ziel dieses Vorgehens war es, Potenziale und Möglichkeiten zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und zur Verbesserung der Unterstützung von Standardisierungsaktivitäten in Industrie und Wirtschaft aufzudecken.

Als greifbares Projektergebnis liegt ein Katalog mit konkreten Maßnahmen und Handlungsempfehlungen vor. Diese betreffen sowohl die Weiterentwicklung des Dienstleistungsportfolios um definierte Leistungen als auch die Implementierung unterstützender Funktionen, Strukturen und Prozesse, die zur Realisierung des geplanten Dienstleistungsportfolios notwendig sind.