Die Ideen der Sieger

Zum zweiten Mal vergeben impulse und die Mewa Textil-Service AG lukrative Preise für innovative Dienstleister.

Die Mitarbeiter der Deutschen Angestellten Krankenkasse DAK in Hamburg staunten im letzten Jahr nicht schlecht. Als sie eines Morgens ihre Büros betraten, fanden sie dort den lange angekündigten neuen Teppichboden vor. Ohne dass sie Schränke leer räumen oder Unterlagen einpacken mussten. Was sonst vier bis fünf Tage dauert, war über Nacht geschehen. Wie die Kölner Heinzelmännchen hatte die Firma Dobotec aus Ratingen über Nacht die Teppichböden erneuert. Und alles so hergerichtet wie vor der Renovierung. Die Arbeit ging ungestört weiter.

1. PLATZ TEPPICHSANIERUNG ÜBER NACHT

Wozu andere Teppichverleger Tage brauchen, schafft Ralf Böwing (Foto), Geschäftsführer der Ratinger Firma Dobotec, in einer Nacht. Die Mitarbeiter des Kunden verlassen am Abend ihr Büro, um morgens den neuen Teppich vorzufinden. Klingt einfach, ist aber mit einem Riesenaufwand verbunden. Erforderlich sind spezielles Werkzeug, schnell trocknender Kleber und intensive Schulung der Mitarbeiter. www.dobotec.de.

DEUTSCHER SERVICE-PREIS

MEWA impulse

Die Preise:
Der **1. Platz** ist mit 10 000 Euro, der **2. Platz** mit 5000 Euro, der **3. Platz** mit 5000 Euro dotiert.

Die Jury: Die Endauswertung im Deutschen Service-Preis nahmen vor: Mewa-Vorstände Gabriele Gebauer und Rolf Beisse; Professor Dieter Spath, Fraunhofer-Institut IAO; Ewald Heinen, ITB; Klaus Weyh, Syneco Unternehmensberatung; Wilfried Katterbach, impulse.

Für diese herausragende Dienstleistung erhielt Dobotec den ersten Platz des Deutschen Service-Preises der Mewa Textil-Service AG & Co aus Wiesbaden und impulse (siehe »Teppichsanierung über Nacht«). Diesen Wettbewerb haben die beiden Partner jetzt zum zweiten Mal ausgeschrieben. Ziel des Projekts: Unternehmen zu spannenden Service-Ideen anzufeuern und sie in einer breiten Öffentlichkeit publik zu machen.

Die Auswahl der besten Ideen war schwierig. Denn zum einen hatte sich »die Zahl der Einsendungen auf 120 erhöht«, stellten die beiden Mewa-Vorstände und Jurymitglieder des Deutschen Service-Preises, Gabriele Gebauer und Rolf Beisse, erfreut fest. Zum anderen »war die Qualität der Ideen insgesamt besser als im letzten Jahr«, resümiert Professor Dieter Spath, Leiter des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) in Stuttgart und ebenfalls Jurymitglied.

Um die Qualität seiner Dienstleistung zu steigern, musste sich Gewinner Dobotec einiges einfallen lassen. Seit rund zwei Jahren bietet das Unternehmen den auf den ersten Blick einfachen Verlegeservice an. Da- ▶

Foto: Frank Reinhold

2. PLATZ: WOHNORTNAHE DIENSTLEISTUNGSZENTREN

Immer mehr Läden und Banken auf dem Land machen dicht. Deren Dienste übernimmt Michael Gutjahr (Foto) aus Sternenfels mit seinen Komm-In-Dienstleistungszentren. Dort beraten seine Partner in Bank- und Versicherungsgeschäften, die Kunden von Energieversorgern sowie Versicherte von Krankenkassen. Darüber hinaus erfüllen sie kommunale Aufgaben. www.komm-in.de.

mit diese Dienstleistung aber überhaupt erst möglich wurde, war viel Arbeit notwendig. Zuallererst entwickelte das Unternehmen schnell trocknende Spachtelmasse zum Kleben der Teppichböden. Dann ließ Firmenchef Ralf Böwing spezielle Hubwagen bauen, um die Büromöbel zu transportieren.

Besonders wichtig war die Schulung der Mitarbeiter. Sie müssen nicht nur Teppiche verlegen können, sondern auch Rechner und Drucker ent- und wieder verkabeln. »Alles muss wieder an Ort und Stelle sein und so funktionieren wie am Vortag«, erläutert Dobotec-Chef Böwing. Außerdem sind die Büros nach getaner Verlegearbeit sauber zu hinterlassen: »Der Betriebsablauf am Tag darf nicht gestört werden«, beschreibt Böwing den Vorteil seines neuen Systems. Insgesamt 25000 Euro steckte Böwing in seine neue Idee. Die Investition rechnete sich schnell. Dobotec steigerte seinen Umsatz um 130 Prozent auf vier Millionen Euro und stellte fünf neue Mitarbeiter ein. »Der Service stellt eine absolute Innovation dar«, lobt Jurymitglied Spath.

Das Angebot rechnet sich auch für den Kunden: Denn der zahlt »bis zu 70 Prozent weniger«, so Böwing. Trotz höherer Stundensätze, die er wegen der Nachtzuschläge an seine Mitarbeiter berechnet. Einen Teil der Investitionen erhält Dobotec jetzt mit dem Gewinn des Hauptpreises in Höhe von 10000 Euro zurück. Damit honorieren Mewa und impulse zweierlei. »Zum einen den Mehrwert, den der Kunde hat, und zum anderen moderne Service-Kultur zum Beispiel durch neue Arbeitsabläufe und Qualifizierung der Mitarbeiter«, fasst impulse-Chefredakteur Klaus Schweinsberg die Kriterien für den 1. Platz des Wettbewerbs zusammen.

Den Preis für den zweiten Platz in Höhe von 5000 Euro erhielt die Komm-In GmbH mit Geschäftsführer Michael Gutjahr (siehe »Wohnortnahe Dienstleistungszentren«). Das Konzept des Unternehmens aus Sternenfels bei Pforzheim: In einem Lebensmittelladen auf dem Land bietet der Händler neben seinem bisherigen Sortiment weitere Dienstleistungen an: Er berät Versicherte von Krankenkassen, Kunden von Energieversorgern, übernimmt Bank- und Versicherungsdienste sowie kommunale Aufgaben.

»Gerade auf dem Land haben viele Unternehmen ihre Filialen geschlossen«, so Gutjahr. Der Kunde hat das Nachsehen. Dieses lückenhafte Service-Angebot verbessern die Komm-In-Zentren gleich mehrfach.

Großes Potenzial

Komm-In bietet die Geschäftsidee nicht selber an, sondern ist Franchise-Geber. Mittlerweile arbeiten fünf Dienstleister nach diesem Konzept. »Wir suchen noch neue Partner für weitere Zentren«, sagt Geschäftsführer Michael Gutjahr. Potenzial gibt es genug. So sind 75 Prozent der Fläche von Baden-Württemberg ländlich geprägt. Weitere Standorte für die Dienstleistungszentren sieht Gutjahr in den Außenbezirken großer Städte.

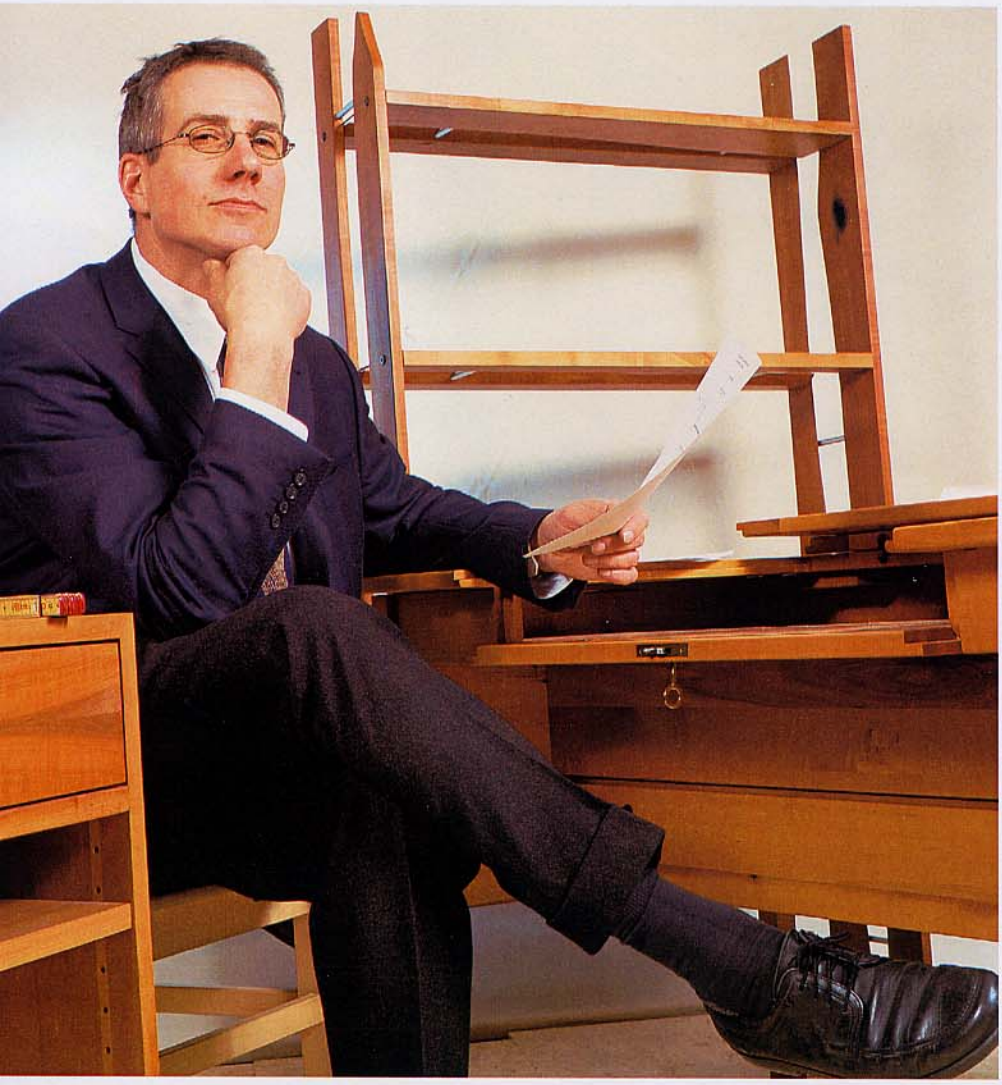
Ebenfalls 5000 Euro erhielt die Freiburger Schreinerei Art Öko (siehe »Service-Portal für Schreiner«). Firmenchef Stefan Kepper schuf eine Internet-Plattform, die Kollegen nutzen können. Die Idee: Fast jeder Schreinerbetrieb fertigt individuelle Mö- ▶

Foto: Andreas Elsner

bel an. Über die Plattform von Art Öko sind die Firmen in der Lage, diese Möbel einem größeren Kundenkreis zu präsentieren. Außerdem können andere Betriebe die Möbel von Kollegen nachbauen. Dazu beziehen sie über Art Öko die Fertigungsunterlagen. »Bei abweichenden Maßen liefert ein Tool automatisch eine neue Zuschnittliste«, so Kepper. Die Dienstleistung spart den Firmen eine Menge Aufwand. Konstruktion und Kalkulation machen ein Drittel der Gesamtkosten aus. »Jetzt können Schreinereien auch individuell gefertigte Möbel konkurrenzfähig anbieten«, so Jurymitglied Ewald Heinen vom Karlsruher Institut für Technik der Betriebsführung im Handwerk (ITB).

Der Wandel zur Dienstleistungsgesellschaft geht voran. Besonders im Mittelstand. Das belegen die zahlreichen Einsendungen zum Deutschen Service-Preis. Fraunhofer-Experte Spath: »Bei den Firmen hat ein Umdenken stattgefunden. Viele erkennen, dass selbst einfache Dienstleistungen Ideen-Umsatzbringer sind.« ●

Wilfried Katterbach
katterbach.wilfried@impulse.de



3. PREIS SERVICE-PORTAL FÜR SCHREINER

An Kollegen aus der Branche wendet sich der Service des Freiburger Schreinermeisters Stefan Kepper (Foto) mit seiner Firma Art Öko. Auf einer Internet-Plattform können die Betriebe ihre individuell gefertigten Möbel einem großen Kundenkreis präsentieren. Zudem vermittelt Kepper Konstruktionsunterlagen, wenn eine Schreinerei die Möbel eines Kollegen produzieren will. Das spart ein Drittel der Kosten. www.art-oeko.de.

Weitere gute Ideen

Aus insgesamt 120 Einsendungen kamen die folgenden sieben Ideen in die engere Wahl.

Sonderpreis für ganzheitliche Wohnraumgestaltung

Zur anschaulichen Präsentation stattete der Malerbetrieb Zimmer im badischen Malsch ein Musterhaus mit unterschiedlichsten Materialien aus. Wie zum Beispiel mit Kalk- oder Lehmwänden und Bodenbelägen aus Holz oder Kork. Für diesen Service erhielt die Firma den Sonderpreis: eine Software zur Entwicklung neuer Service-Ideen plus Schulung. www.malerzimmer.de.

Presseauswertung

Die Meerbuscher Activemate.Net GmbH stellt ihren Kunden tagesaktuell Presseberichte nach zuvor vereinbarten Kriterien per Mail zu. Außerdem beobachtet sie einige tausend Online-Medien. www.activemate.net.

Familien-Service-Agentur

Die Agentur Smilys in Walzbachtal betreut mit qualifiziertem Personal Kinder und übernimmt Reinigungsdienste. E-Mail: inka@bib-kutz.de

Ideenmanagement

Die 4 idea(s) Ideenmanagement GmbH aus Leverkusen stellt ihren Kunden Ideenmanagement-Software übers Internet zur Verfügung und berät sie bei der Nutzung – technisch und organisatorisch. www.4idea.de.

Firmenpost

Die Pegasus Dienstleistungen GmbH aus Münster erledigt die Eingangs- und Ausgangspost von Firmen, beantwortet allgemeine E-Mail-Anfragen und leitet sie an die richtige Adresse weiter. www.pegasus-mail.de.

Technische Dokumentation

Die Karlsruher Reinisch AG stellt komplette technische Dokumentationen her. Angefangen von der Infobeschaffung in den Firmenabteilungen über Redaktion, Übersetzung und Publikation auf Papier, CD-Rom oder fürs Internet. www.reinisch.de.

Wäscheservice

Die Kunden der Wäscherei Tristram in Hannover geben in einem Internet-Shop ihre Waschaufträge samt Kundenadresse ein. Die Mitarbeiter holen die Wäsche ab und bringen sie drei Tage später zurück. www.waschnetz.de.

Foto: Andreas Eisner

Ratinger Teppichverleger überzeugten Jury

Erster Preis für die Heinzelmännchen

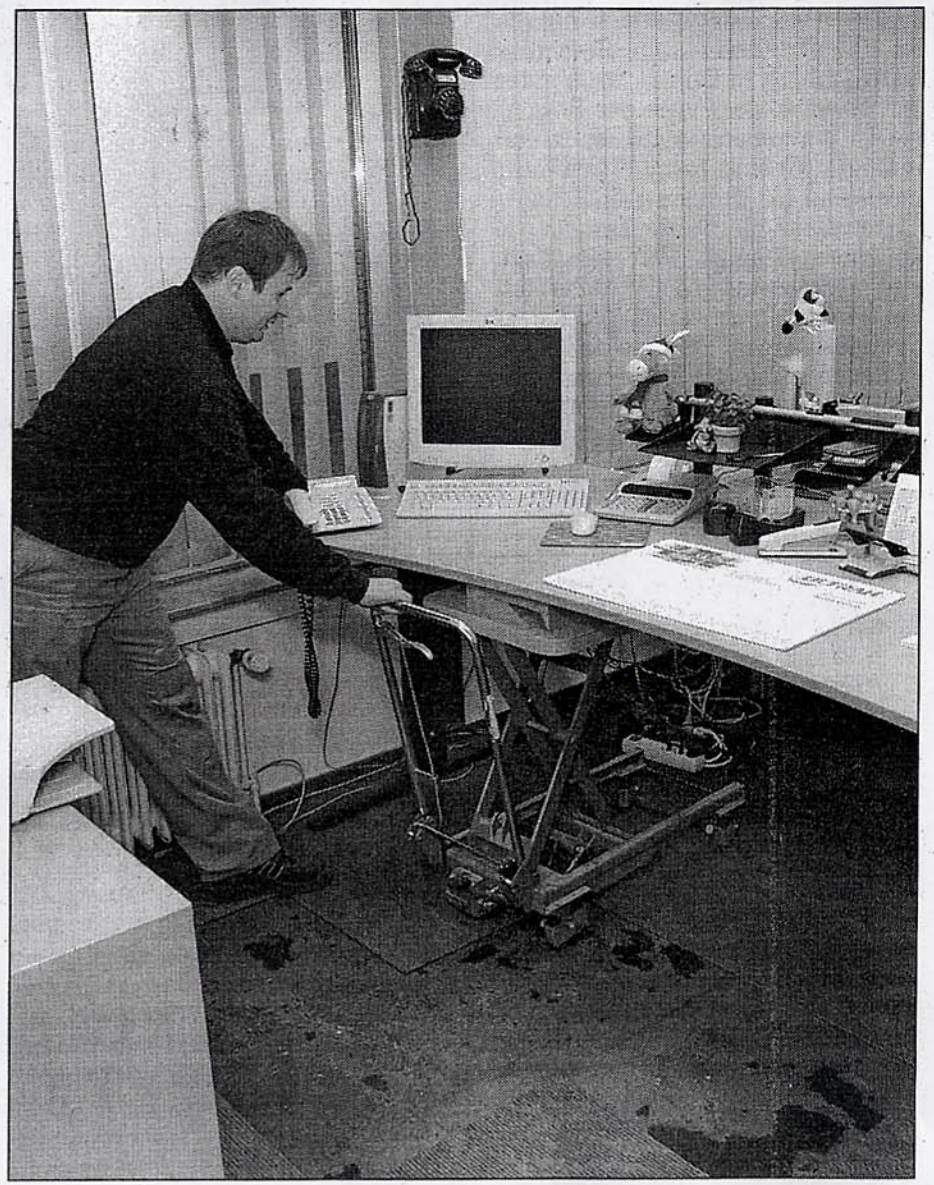
RATINGEN. Wofür andere mehrere Tage einplanen, benötigen die Teppichverleger der Firma Dobotec aus Ratingen nur eine Nacht. Wie die Heinzelmännchen verlegen sie neue Böden in Büros, ohne dass Schränke leer geräumt oder Unterlagen eingepackt werden müssen. Am nächsten Morgen ist alles wieder an seinem Platz. Mit dieser Dienstleistung wurde das Unternehmen jetzt Sieger des mit 10 000 Euro dotierten Deutschen Service-Preises. Zum Erfolg gratulierte gestern auch Bürgermeister Wolfgang Diedrich. Für ihn besonders wichtig: das Unternehmen hat fünf Arbeitsplätze in Ratingen neu geschaffen.

„Diese Dienstleistung ist neu und hat einen besonderen Mehrwert für den Kunden", so die einhellige Meinung der Jury über das Dobotec-Konzept. Überzeugt hat vor allem das „technisch und organisatorisch ausgereifte" System, das für einen reibungslosen Ablauf beim Kunden sorge. Dazu gehören selbst entwickelte, schnell trocknende Kleber, eigens konstruierte Hubwagen und eine intensive Schulung der Mitarbeiter.

Denn diese müssen nicht nur Teppiche verlegen können, sondern auch Rechner und Drucker wieder verkabeln. „Der Betriebsablauf darf nicht gestört werden. Alles muss wieder an Ort und Stelle sein und so funktionieren wie am Vortag", sagt Geschäftsführer Ralf Böwing.

Der Kunde, so verspricht Dobotec, spare mit diesem Konzept bis zu 70 Prozent. Die Firma konnte konnte den Umsatz nach eigenen Angaben mit über vier Millionen Euro mehr als verdoppeln.

Der Deutsche Service-Preis ist mit insgesamt 20 000 Euro dotiert. Vergeben wurden die Preise für die besten, in der Praxis bereits erfolgreich erprobten Service-Konzepte sowie ein Sonderpreis. Die Jury bildeten Prof. Dieter Spath vom Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Ewald Heinen vom Institut für Technik der Betriebsführung im Handwerk, die MEWA-Vorstände Gabriele Gebauer und Rolf Beisse sowie impulse-Redakteur Wilfried Katterbach. Die Vorauswahl der zehn in die Endausscheidung gekommenen Bewerber aus den insgesamt rund 120 Einsendungen wurde von Experten des Fraunhofer-Instituts vorgenommen.



Und hoch den Tisch: Selbst entwickelte Geräte helfen den Teppichverlegern bei der Arbeit. Dafür gab es jetzt den Deutschen Service-Preis. RP-Archivfoto: Achim Blazy