

## Regionaler Kompetenzpartner

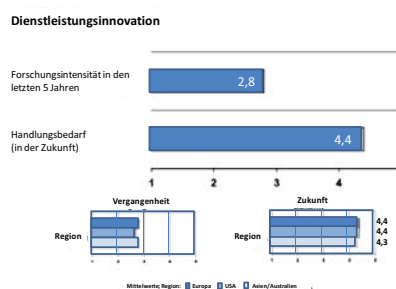


## Unternehmensentwicklungs-Check

### ECKDATEN

**Zweck:** Potenzialfindung durch eine Impulsanalyse  
**Zielgruppe:** Kleine und mittlere Unternehmen in der Steiermark  
**Laufzeit:** 2008 bis 2010  
**Status:** Bereits mehr als 100 Unternehmensentwicklungs-Checks durchgeführt

### SITUATION



### INTERNATIONALE STUDIE

Die Abbildung links zeigt das Ergebnis einer internationalen Studie (MARS 2008) zum Thema **Dienstleistungsinnovation**. Die Forschungsintensität zum Thema in den letzten 5 Jahren wurde mit 2,8 von 5 maximal möglichen Punkten bewertet. Die Wichtigkeit des Themas in der Zukunft wurde auf 4,4 von 5 maximal möglichen Punkten geschätzt. Das unterstreicht die Notwendigkeit der Forschungsanstrengungen in diesem Bereich.

### REGIONALE STUDIE

Im Rahmen einer Studie zum Thema "Kompetenz der Dienstleistungsentwicklung steirischer Betriebe" wurde unter anderem festgestellt, dass im Bereich der systematischen Entwicklung von Dienstleistungen ein erheblicher Forschungsbedarf gegeben ist. Die Dienstleistungen werden in etwa 80% der befragten Betriebe vor allem intuitiv und ohne eine qualitätsgesicherte Prozessunterstützung entwickelt.

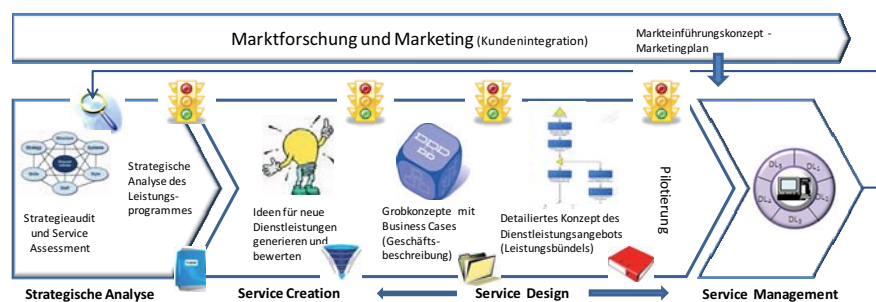
### AUSGEWÄHLTES ERGEBNIS

**Inwieweit sind in Ihrem Unternehmen Entwicklungsprozesse für neue Dienstleistungen formalisiert?**

	0	35	c	%	
keine Formalisierung der Entwicklungsprozesse (ad hoc)				35	47%
Entwicklungsprozess im geringen Umfang formalisiert				17	23%
formalisierte Entwicklungsprozesse, die nicht schriftlich fixiert sind				7	9%
formalisierte Entwicklungsprozesse, die schriftlich fixiert sind (Leitfaden)				16	21%

c: Gesamthäufigkeit  
%: Prozente

### STRUKTURIERTE DIENSTLEISTUNGSENTWICKLUNG



### INTERPRETATION

In der linken Abbildung wird der praxiserprobte Stage-Gate Dienstleistungsentwicklungsprozess der Studienrichtung IWI dargestellt. Dieses Qualitätsverfahren ist auf den Bedarf der steirischen KMU abgestimmt und wurde bereits vielfach und sehr erfolgreich zur Erstellung hochwertiger Dienstleistungs-/Produktbündel eingesetzt. Mit diesem Forschungsergebnis unterstützt die Studienrichtung IWI nachhaltig steirische Betriebe auf Ihrem Weg zur Einführung und Umsetzung qualitativ hochwertiger Dienstleistungen.