

# Service-Engineering - Innovationstreiber in KMU

Die Vielsprachigkeit des Mittelstandes

**(Karlsruhe.) Unternehmerabend mit Gewinn: Mittelständler aus Handwerk und Industrie informierten sich über den zielgerichteten Auf- bzw. Ausbau von Dienstleistungen, um ihre Wettbewerbsfähigkeit nachhaltig steigern zu können.**

„Wir wollen so superelastisch sein wie unsere Produkte.“ Bernd Vogel ist Geschäftsführer der Endosmart GmbH in Stutensee. Grundlage der innovativen Produktpalette des 2002 gegründeten Unternehmens bilden Formgedächtnislegierungen wie beispielsweise Nickel-Titan-Legierungen. Zum Einsatz kommen diese „Smart Materials“, die zehnmal elastischer sind als Federstahl, überwiegend in der Medizintechnik, wo sie u.a. für Gefäßprothesen verwendet werden und etwa während einer Operation Arterien offen halten. Dennoch, so Bernd Vogel, der am vergangenen Montag, 25. Februar, im Rahmen eines Unternehmerabends in der Industrie- und Handelskammer Karlsruhe, seine zahlreichen Zuhörer mit dem metallenen Tausendsassa bekannt machte, dennoch stünde nicht das Produkt im Vordergrund aller unternehmerischen Anstrengungen bei Endosmart, sondern der Service.

Die Fertigungsprozesse im Unternehmen wie beispielsweise hoch genaues Laserschneiden oder eine spezielle Formgebung sowie spezielle Oberflächenbearbeitungen werden dem Kunden als Dienstleistung angeboten. Viele Hersteller medizintechnischer Produkte, weiß Bernd Vogel, scheuen die Kosten und Mühen bei der Herstellung kleiner Serien oder gar von Prototypen. Mit einer Reihe von Auftragsentwicklungen hat sich Endosmart einen Namen gemacht. Spezielle Magenklammern für Gefäßclips entstanden hier, ebenso ein selbst fixierender Herzklappenring und eine mechanische Bandscheibe. „Von der Entwicklung über die Fertigung bis hin zum Service treten wir als Komplettanbieter auf“, so der Firmengründer zu seiner Erfolgsstrategie. „Und das Geheimnis lautet: Wir sind Vermittler zwischen zwei Welten, in denen unsere Kunden zu Hause sind, denn wir sprechen sowohl die Sprache der Techniker als auch die der Ärzte.“

Diese Vielsprachigkeit des Mittelstandes und die damit verbundenen Dienstleistungskompetenzen gerade kleiner und mittlerer Unternehmen waren Gegenstand des Karlsruher Unternehmerabends. Bernd Bechtold, Präsident des Baden-Württembergischen IHK-Tages, begrüßte rund 50 Unternehmerinnen und Unternehmer auf dieser Veranstaltung, die im Rahmen des Projektes „Service Engineering – Innovationstreiber in KMU“ vom itb – Institut für Technik der Betriebsführung Karlsruhe ausgerichtet wurde. Zweck dieses vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Transfer-Projektes ist es, die Wettbewerbschancen von Mittelständlern durch die bewusste und systematische Gestaltung von Dienstleistungen weiter zu verbessern. Dies geschieht vor allem durch die

Einbeziehung von Praxispartnern, in erster Linie Unternehmen. Aber auch Wirtschaftsorganisationen und –verbände unterstützen das Projekt aktiv, unter ihnen der Deutsche Industrie- und Handelskammertag (DIHK) sowie der Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH) einschließlich ihrer angeschlossenen Kammern.

„Beim Thema Dienstleistung müssen wir verstärkt alle an einem Strang ziehen“, erklärte Joachim Wohlfeil, Präsident der Karlsruher Handwerkskammer. HWK und IHK der Region würden gemeinsam rund 50.000 Unternehmen erreichen. Gemeinsam mit dem benachbarten itb, so der Karlsruher Handwerkspräsident, bilde man ein Team, um den Mittelständlern dieses Thema näher zu bringen. Einen Tipp hielt Joachim Wohlfeil parat: „Wir Unternehmer sollten viel stärker auf unsere Mitarbeiter und auf unsere Kunden hören.“ Viel ungenutztes kreatives Potential liege noch in den Belegschaften brach. „Und hören wir unseren Kunden besser zu, etwa bei Reklamationen, dann purzeln die Ideen und Verbesserungsvorschläge nur so auf uns herab...“

Ein zweites Praxisbeispiel präsentierte Uwe Klötzer, Geschäftsführer der ebenfalls aus Stutensee kommenden Lawita GmbH: Das Handwerksunternehmen hat sich auf die elektrische Steuerungstechnik von Anlagen rund um die Wasser- und Abwassertechnik spezialisiert. „Im Mittelpunkt dieses Geschäfts steht nicht die Technik, sondern das Vertrauen des Kunden“, weiß der Firmenchef. Deshalb hat die Lawita ein engmaschiges Netzwerk aus rund 500 Lieferanten geknüpft und steht den Betreibern der Wasser- und Abwasseranlagen an 365 Tagen rund um die Uhr zur Verfügung. Ein Kundenservice von der Beratung vor Ort über die Begleitung der Projektentwicklung sowie spezielle Fragen der Wartung bis hin zur Schulung stünden obenan auf der unternehmerischen Wertigkeitsskala, sagte Uwe Klötzer. „Wir müssen immer am Kunden dranbleiben, Tag für Tag.“

Für Ewald Heinen, Geschäftsführer des itb – Instituts für Technik der Betriebsführung in Karlsruhe, sind die Darstellungen aus Stutensee geradezu ein Paradebeispiel dafür, wie es kleinen und mittleren Unternehmen gelingt, sich durch den systematischen Ausbau von Dienstleistungen neue Wettbewerbschancen zu eröffnen. Er ermutigte die Unternehmerinnen und Unternehmer dazu, sich auf Neues einzulassen: „Gerade für den Mittelstand werden die Prozesse immer komplizierter. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, ist es wichtig, den Kunden nicht nur ein Produkt, sondern vollständige Problemlösungen anzubieten.“

Komplettlösungen wie bei Endosmart oder der tägliche Kundenkontakt wie bei Lawita, so der Dienstleistungsexperte, könnten da durchaus interessante Lösungen sein. Nur dann erfahre ein Unternehmer schnell und exakt, was sein Kunde wirklich wünscht, weiß Heinen, wenn er einen sehr engen Kontakt zu ihm pflegt. So entstünden neue Geschäftsideen quasi von allein. Das habe gleich zwei elementare Vorteile, sagte Ewald Heinen: „Erstens erbringe ich eine Dienstleistung, die individuellen Nutzen stiften und daher schwer von anderen kopiert werden kann. Zweitens erhöht sich die Kundenbindung, da kein anderes Unternehmen diesen Kunden so gut kennt. Es entsteht eine Wissensbasis, die für beide Seiten nützlich ist. Abstimmungskosten werden gesenkt und Innovationen leichter entwickelt bzw. angestoßen.“

Reinhard Myritz