



 **ISFMÜNCHEN**

Sabine Pfeiffer M.A.:

Nicht gegen sondern mit den Menschen - Teleservice-Einführung im Lichte von Organisations- und Qualifikationsfragen

Erste Ergebnisse aus dem BMBF-Projekt „NAKIF - Neue Kompetenzen
erfahrungsgeleiteten Arbeitens und selbst gesteuerten Lernens bei
industriellen Fachkräften“ FKZ 02PP4200

Erfahrungsgeleitet Arbeiten

IuK-Kompetenz

Industrielle Fachkraft
des 21. Jahrhunderts

Prozeß-
Kompetenz

Organisations- u.
Management-
kompetenz

Kooperations- und
Kommunikations-
kompetenz

Selbstgesteuert Lernen

NAKIF-varb

Prozeßkompetenz

- Sicherung und Optimierung von Prozeßabläufen u. Produktionsprozessen
- Sicherung der Qualitätsstandards

NAKIF-tele

IuK - Technologiekompetenz

- Dimension der Vernetzung
- Kopplung mit der Realität

NAKIF-orga

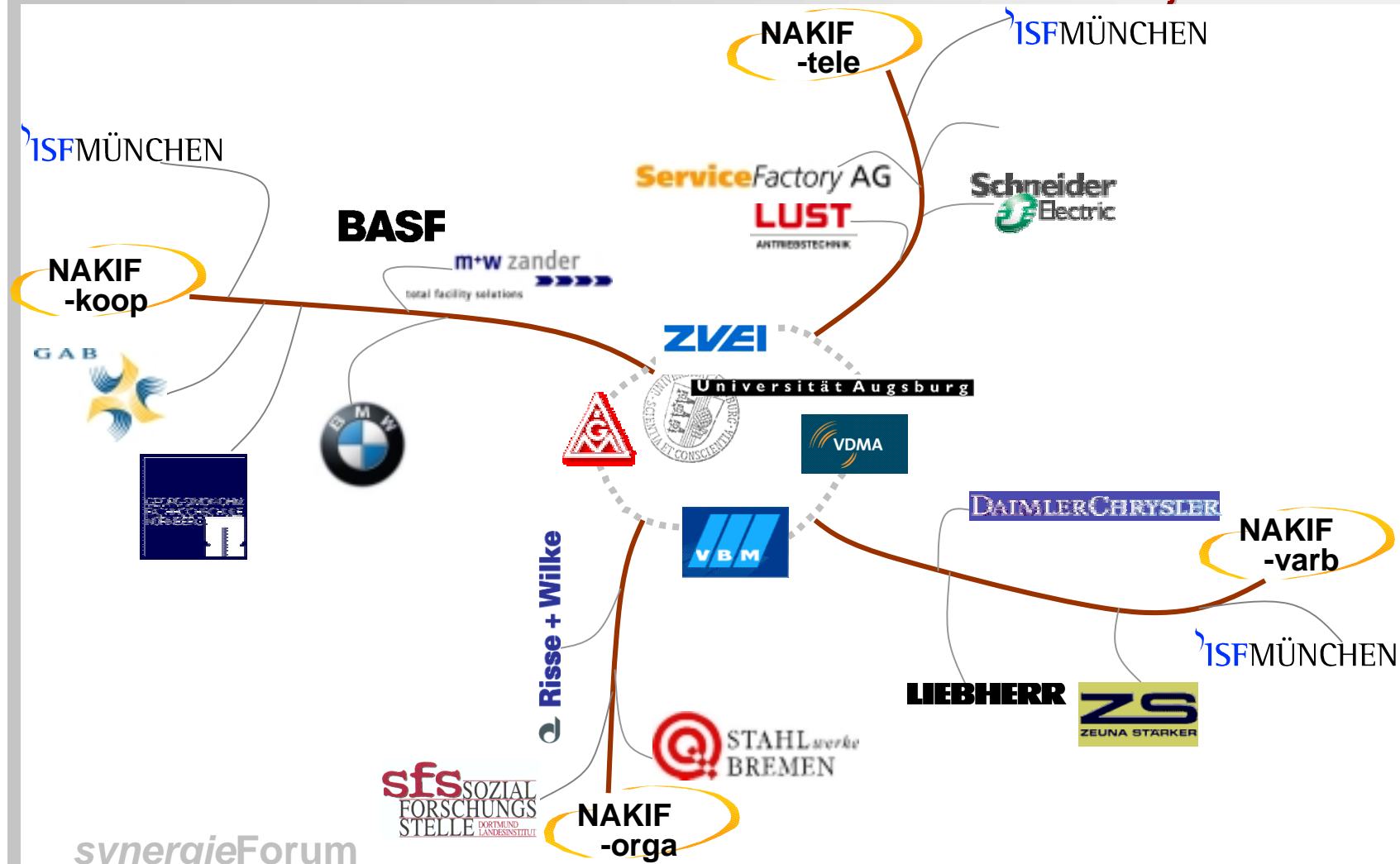
Organisations- u. Managementkompetenz

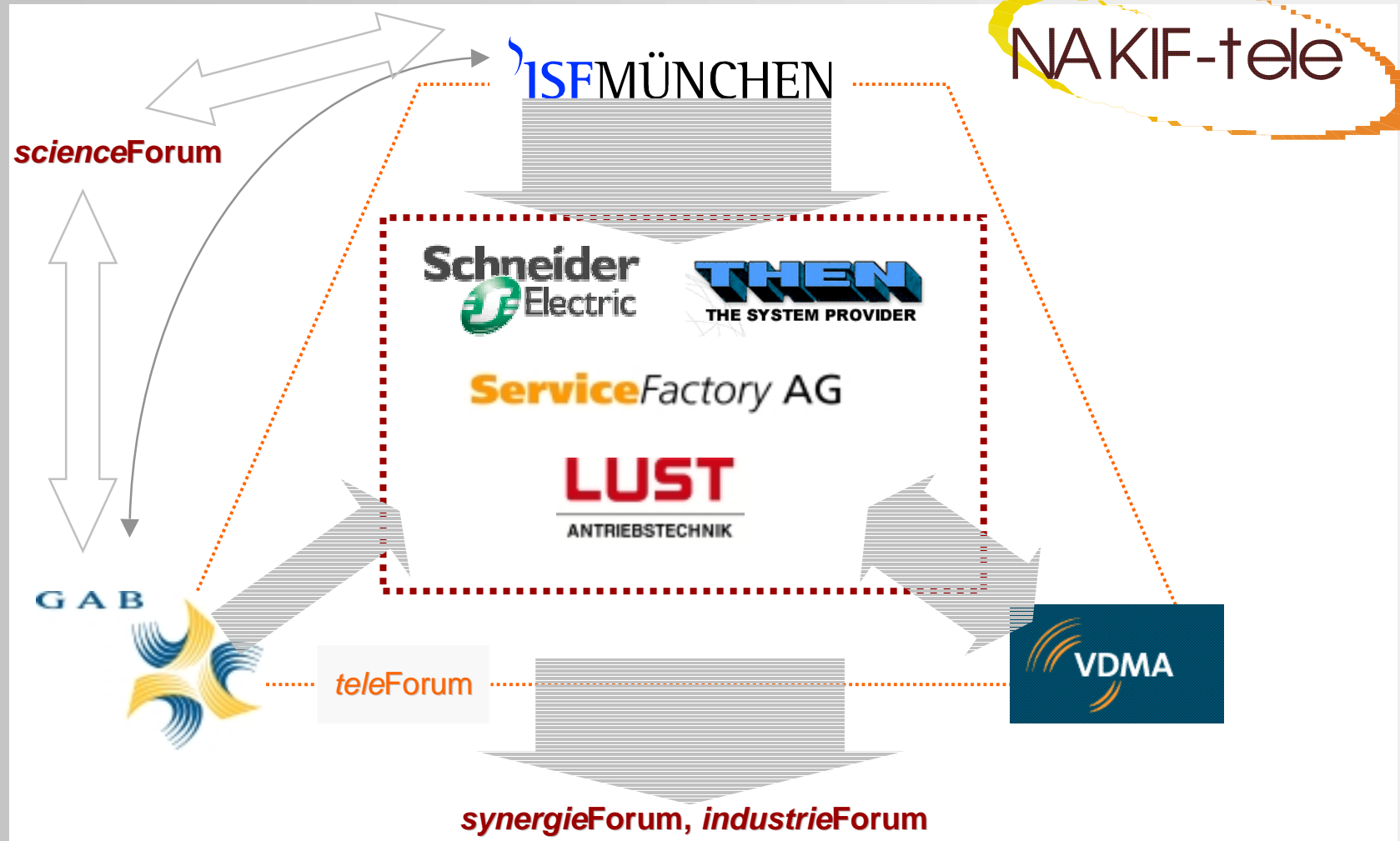
- Eigenverantwortliches, flexibles Handeln
- Umgang mit formalen Organisationen und informellen Strukturen

NAKIF-koop


Kooperations- und Kommunikationskompetenz

- Interdisziplinäre, bereichsübergreifende Kooperationen
- Vernetzte und virtuelle Strukturen





Neue Anforderungen durch Teleservice?

- Einführung von Teleservice
 - umfaßt wesentlich mehr als die technische Realisierung
 - erfordert die Überwindung historisch gewachsener Serviceorganisationen
 - muß eingebettet sein in prozeß- und dienstleistungsorientierte, dynamische und innovative Serviceorganisationen
- Fragestellungen des Projektschwerpunkts 
 - Neue Kompetenzanforderungen
 - Erwerb und Transfer von informellem Wissen und erfahrungsgeleiteten Kompetenzen bei tendenzieller Abnahme der Vor-Ort-Erfahrung
 - Organisationale Maßnahmen zur Förderung selbstgesteuerten Lernens
 - Erfahrungsförderliche Serviceorganisationsmodelle und technische Rahmenbedingungen

Wissen und Erfahrung

Wissensbasiertes Arbeiten

- Theoriegeleitet
- Kognitiv, rational, objektivierend
- wissenschaftsbasiert

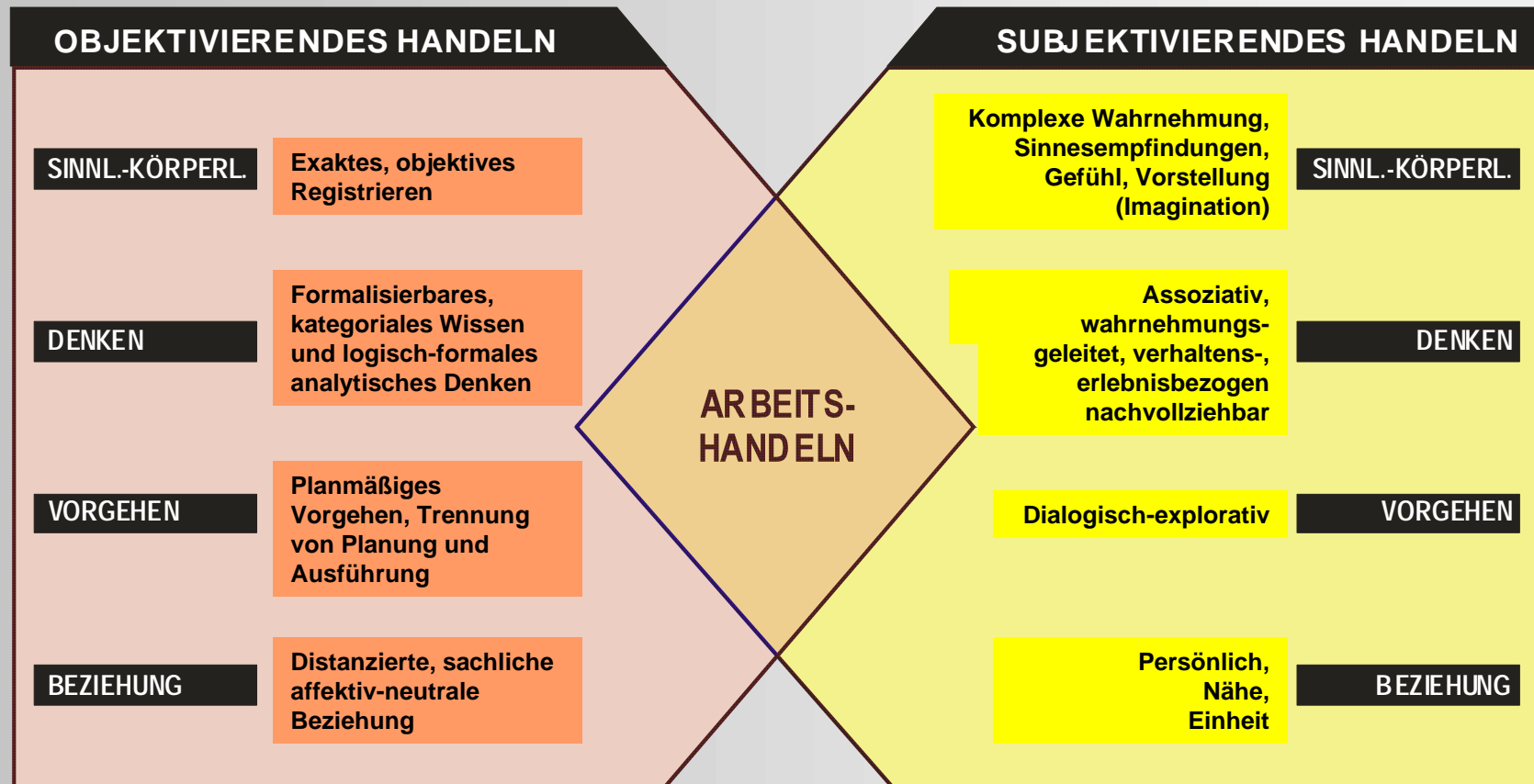
„aus Büchern“

Erfahrungsgeleitetes Arbeiten

- Erfahren und Erkennen neuer Strukturen und Anforderungen
- erfahrungsgeleitet, subjektivierend
- praxis- und erfahrungsbasiert

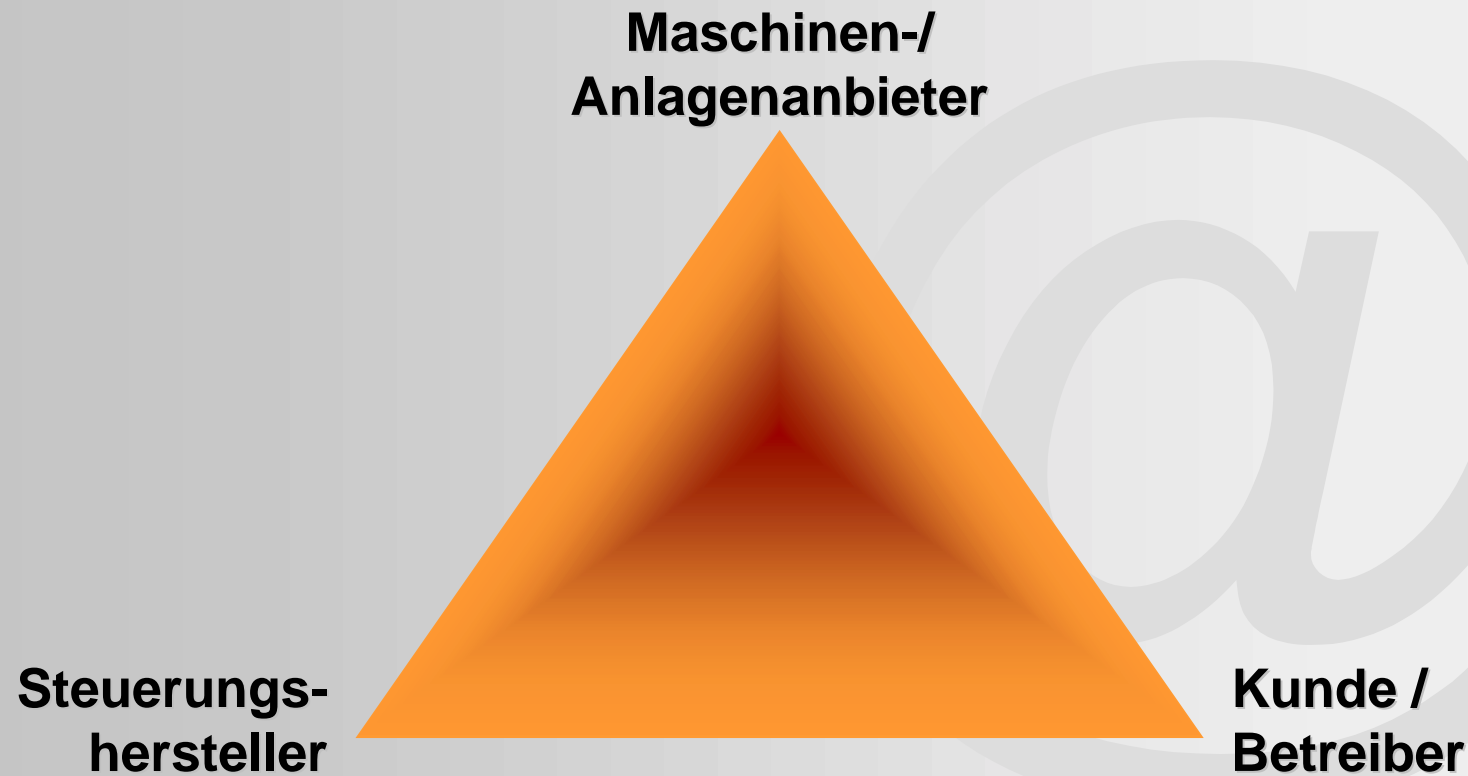
„vor Ort“

Objektivierendes und subjektivierendes Arbeitshandeln

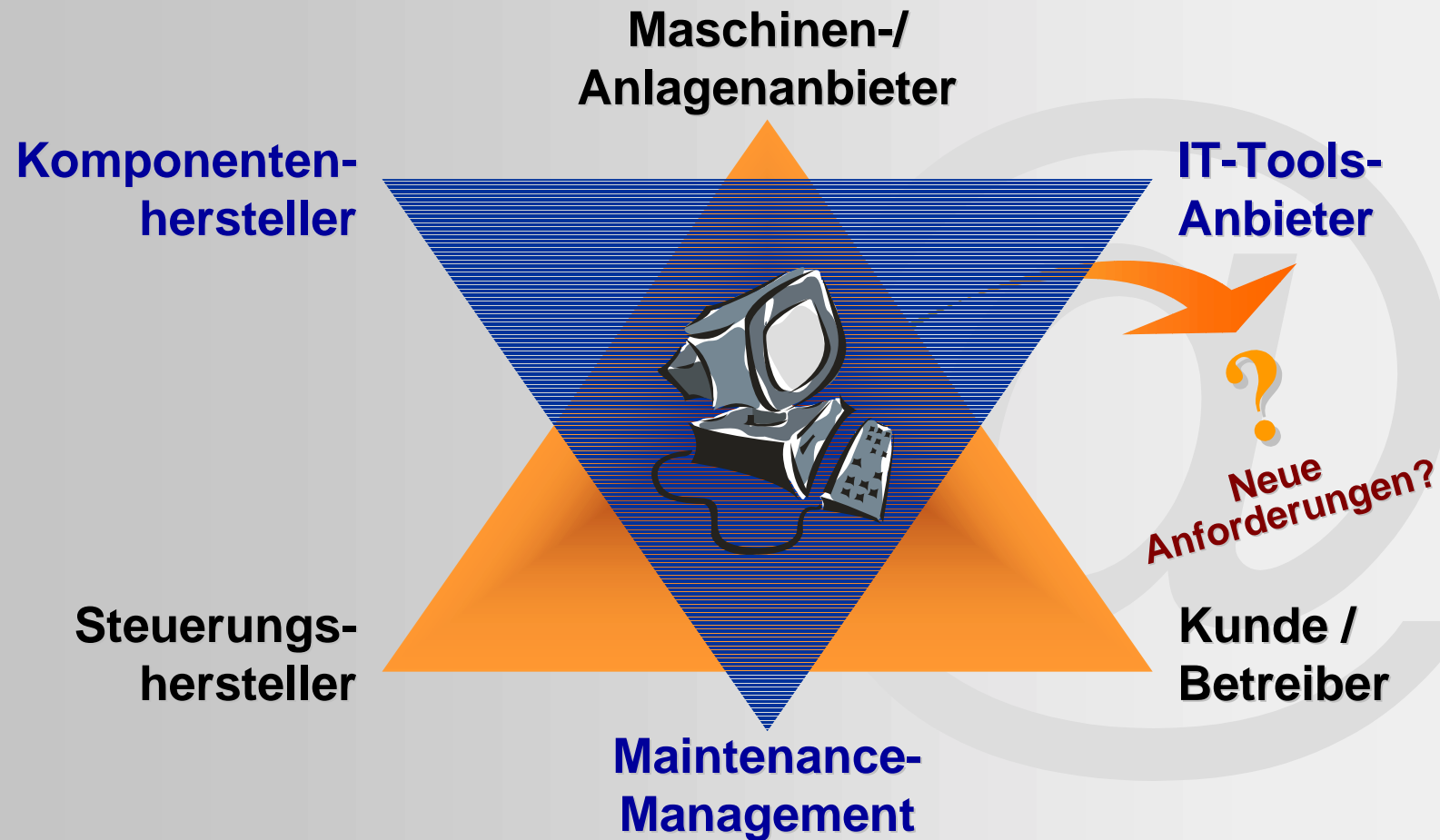


Erste Ergebnisse...

Konventionelle Service-Triade



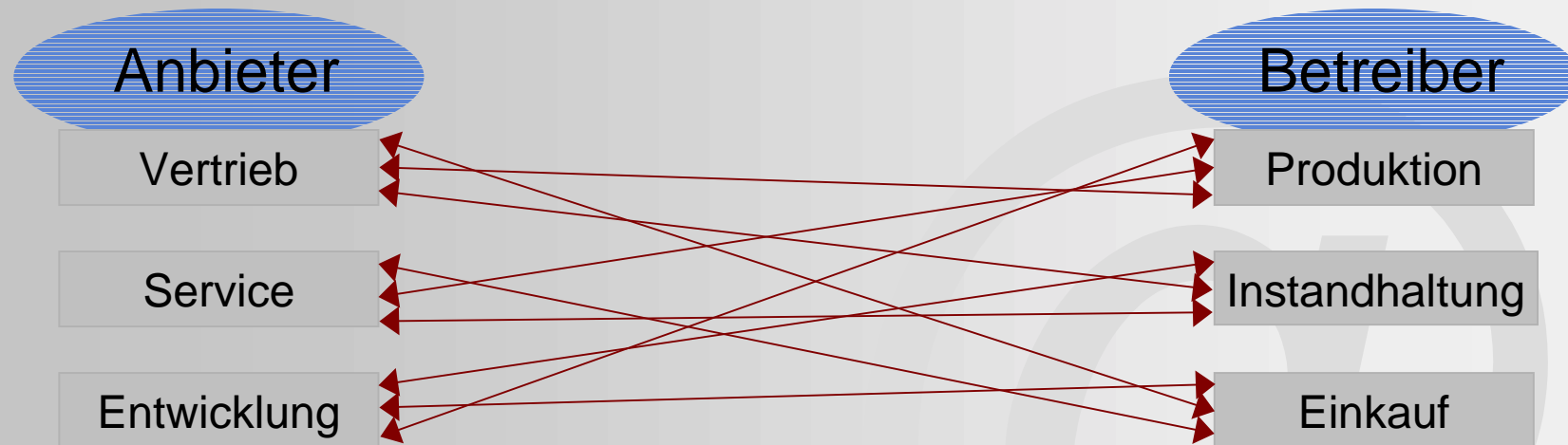
Doppel-Triade im Teleservice



Teleservice = Informatisierung der Servicebeziehung

- Potenzierung der beteiligten Akteure
- Vielschichtigkeit der Servicebeziehungen
- Service als innovatives ganzheitliches Dienstleistungs- und Marketingkonzept
- Neuartige, ,andere‘ Technologien
- Neue Stellung von Service im Unternehmen

Servicebeziehung: Die unbekannte Größe



⇒ Es gibt nicht **den** Kunden

⇒ Es gibt nicht **die** Servicebeziehung

→ Kann es **den** Teleservice geben ?

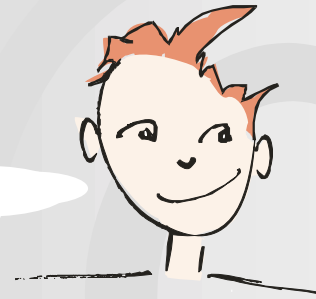
Exemplarische Interview-Aussagen



Vertrieb

„Nur über uns entsteht Kundenbindung. Den Service z.B. interessiert nicht der Kunde, sondern nur die Lösung des technischen Problems ...“

„Echte Kundenbindung geht nur über schnellen und guten Service. Ob die Maschine läuft: das zählt! Die Entwicklung dagegen hat mit dem Kunden eigentlich gar nix zu tun ...“



Service



Entwicklung

„Unsere Arbeit ist die zentrale, wenn es um die Kundenbedürfnisse geht: Wir sind die einzigen, die diese ernst nehmen und umsetzen. Der Vertrieb interessiert sich doch nicht für den Kunden, sondern nur für den Umsatz ...“

Teleservice ist mehr als eine Online-Verbindung

- Erhöhte Komplexität
- Multiplizität der Beziehungen
- Gleichzeitigkeit der Ereignisse

Teleservice ist die Einführung einer innovativen Technologie mit vielfältigen und prozeßübergreifenden Auswirkungen auf die interne Arbeitsorganisation, auf externe Beziehungsgeflechte und die eigene Arbeitstätigkeit.

➔ **Paradoxie von Ausdifferenzierung und Integration**

Indikatoren für neue Kompetenzdimensionen im Teleservice

- **In der eigentlichen Servicetätigkeit**
 - Virtualisierung des Arbeitsvermögens durch Online-Support und Service-datenbanken
 - Mediatisierung der Arbeitstätigkeit durch integrierte Management-Systeme
- **Innerhalb des Unternehmens**
 - Prozeß- und bereichsübergreifend (Vertrieb, Marketing, Entwicklung ...)
 - Integration verschiedener Logiken, Terminologien, Arbeitskulturen usw.
- **Mit Kooperationspartnern**
 - Anlagen-/Maschinenhersteller
 - Komponentenhersteller
 - IT-Anbieter
 - Steuerungshersteller
 - Hersteller von Peripherie
- **Mit Kunden**
 - Erhöhung der Relevanz von nachhaltiger Kundenbindung bei gleichzeitiger reeller ‚Entfernung‘ durch Informatisierung

Neuartige Kompetenzenanforderungen im Teleservice

In der eigentlichen
Servicetätigkeit

Innerhalb des
Unternehmens

Mit Kooperations-
partnern

Mit Kunden



Erfahrungsgeleitete Aspekte von IuK-Kompetenz im Teleservice

- **Bedienwissen und Anwendungskompetenz von IT-Tools**
 - Keine großen Lernhürden, explorative Aneignung
 - Wegen schneller Innovationszyklen starke Anforderung an Kompetenzen selbstgesteuerten Lernens
- **Dimension der technologischen Vernetzung**
 - Erhöhte Komplexität, systemimmanente Wechselwirkungen
 - Zunahme von Unwägbarkeiten
- **Bezug zwischen informatorischer Abbildung und Realität**
 - Erhöhte Relevanz vs. abnehmende Optionen
 - Überlagert durch Medienbrüche
 - Objektivierter Informationsflut vs. tendenzieller Verlust ‚analoger‘ Informationen

Wie geht es weiter?

- Weitere Auswertungen
- Ansatzpunkte für Umsetzung
- Umsetzungslösungen erarbeiten *mit* den Menschen
- unternehmensspezifisch und generalisierend

<http://www.nakif.de>

<http://www.isf-muenchen.de>

<http://www.sabine-pfeiffer.de>