



DLR Projektträger

BMBF-Wettbewerb „Energieeffiziente Stadt: Mit Dienstleistung zum Ziel“

Berliner Energietage 2014
21. Mai 2014

Projektträger im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt

- **Forschungs- und Projektmanagement im Auftrag u. a. des Bundesministeriums für Bildung und Forschung**
- **rd. 1.000 Beschäftigte in Köln-Porz, Bonn, Berlin**
- **Betreut rd. 9.000 Projekte**
- **Verwaltet Projektmittel in Höhe von mehr als eine Milliarde Euro**
- **Bereiche: Gesundheits-, Nachhaltigkeits-, Dienstleistungs-, Bildungsforschung, Internationale Kooperationen**

Inhalt

- **Der BMBF-Wettbewerb „Energieeffiziente Stadt“**
 - Ziele
 - Rahmendaten
 - Gewinnerstädte
- **„mit Dienstleistung zum Ziel“**
 - Dienstleistung, das unsichtbare/unscheinbare Wesen
 - Dienstleistung erfolgreich machen
- **Rolle der Dienstleistung für den Wettbewerb**

Ziele des Wettbewerbs

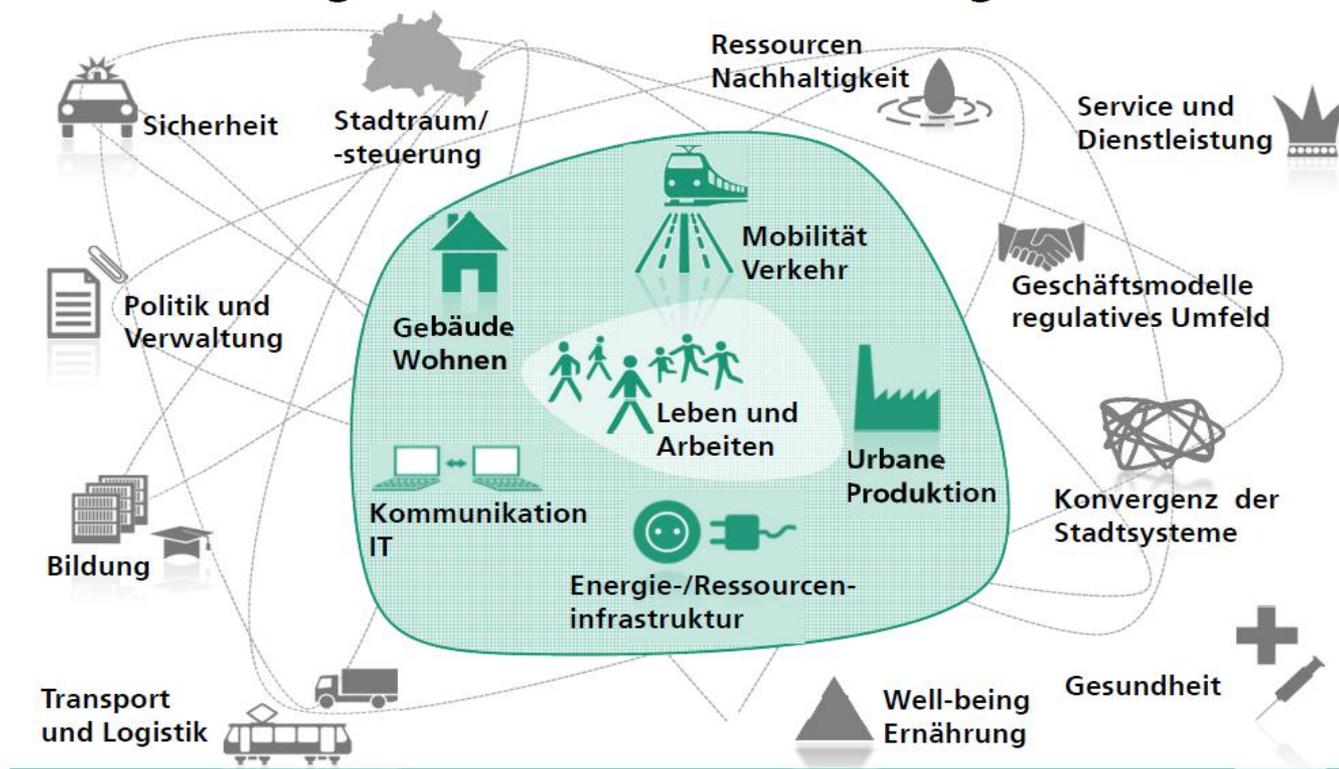
" Sie sind mit Ihren zukunftsweisenden Konzepten *Vorreiter* für Innovationen, die auf andere Städte und Kommunen übertragbar sein werden"

"Ihre *umfassenden Ansätze* zur effizienten Nutzung von Energie werden einen *großen Beitrag* zum Klimaschutz leisten,,

"Das *Potenzial von Städten und Kommunen* zum Energiesparen ist riesig, und damit auch ihr Potenzial für den Klimaschutz."

**sagte Bundesforschungsministerin Annette Schavan
am 15. September 2010 in Berlin bei der
Gewinnerauslobung**

Stadt als Gestaltungsraum für Technik, Dienstleistung und Menschen



Quelle: R. Nägele, Fh IAO, Fraunhofer Zukunftsauftrag Morgenstadt, 26.03.2012

Rahmendaten

- **2008: Bekanntgabe BMBF-Fördermaßnahme**
- **72 Kommunen beteiligten sich**
- **2009: 15 Kommunen zur Konzepteinreichung aufgefordert**
- **2010: 5 Gewinner ausgelobt**
- **2011/12: Beginn der Projekte**
- **Laufzeiten 4 Jahre**
- **BMBF-Begleitforschung aus Sicht der Energie- und der Dienstleistungsforschung**

5 Gewinnerstädte

- ***Delitzsch***
 - **Akteursorientiertes Energiemanagementsystem**
- ***Essen***
 - **Handeln in einer neuen Klimakultur**
- ***Magdeburg***
 - **Modellstadt für Erneuerbare Energien**
- ***Stuttgart***
 - **Energieeffizienz Strategie für die Gesamtstadt Stuttgart**
- ***Wolfhagen***
 - **100 % Erneuerbare Energie**

„mit Dienstleistung zum Ziel“

„Wer mit Service gutes Geld verdienen will, muss mehr können, als anderen ein Glas Wasser zu servieren “

Roland Koch, Vorstandsvorsitzender Bilfinger Engineering and Services

Süddeutsche Zeitung, 1./2./3.10.2011

Dienstleistung

das unsichtbare/unscheinbare Wesen I

- **Spektrum von Dienstleistungen**
 - Personenbezogen, Technik- und Produktbezogen
- **Dienstleistungsinfrastrukturen**
 - z. B. Sicherheit, Mobilität, Energie, Gesundheit
- **Dienstleistungssysteme**
 - Bündelt Anbieter, Unternehmen und Organisationen über Branchen hinweg, beziehen Kunden und Nutzer meist über IuK-Technologien als Koproduzenten in die Leistungserstellung ein

Dienstleistung

das unsichtbare/unscheinbare Wesen II

- **Dienstleistungsinnovation**
 - **Prozessinnovation**
 - **Organisationsinnovation**
 - **Bündelung verschiedener Leistungen zur Lösung komplexer Probleme**
 - **Geschäfts- und Betreibermodelle**

Dienstleistung erfolgreich machen I

- **Dienstleistungsengineering**
 - Dienstleistung darf kein Zufallsprodukt sein
 - Dienstleistung als Produkt und Prozess verstehen
 - konstruieren, entwickeln, standardisieren, individualisieren
- **Serviceexzellenz**
 - Qualität der Prozesse, der Produkte
 - Professionelles Handeln
 - Komplexität beherrschen

Dienstleistung erfolgreich machen II

- **Kunden/Nutzer**
 - stellen Anforderungen an Qualität, Individualität, Funktionalität
 - verstehen, interpretieren
 - Social Media, Open Innovation, Crowd Sourcing
 - Lösungen bevorzugt
 - Nutzen statt Besitzen

Rolle der Dienstleistung für den Wettbewerb I

- Technische Lösungen mit Dienstleistung zu den Kunden bringen
- Systemische Betrachtung der Stadt erfordert den Einbezug von Dienstleistung
- Nutzenentfaltung von Technologie beschleunigen
- „Schmiermittel“ zwischen Strukturen und Menschen
- Geschäftsmodelle als Dienstleistung
- Nachhaltigkeit durch Dienstleistung

Rolle der Dienstleistung für den Wettbewerb II

- **Dienstleistung für die Städte durch BMBF geförderte Begleitforschung**
 - **Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung IZT, Berlin**
 - **ausgerichtet an den Bedarfen der Städte**
 - **Vorgehensweisen/Instrumente entwickeln und zur Verfügung stellen**
 - **Wirksamkeit der städtischen Maßnahmen erhöhen**
 - **„Arbeitskreis Dienstleistungen“: Service Engineering für den kommunalen Klimaschutz**

Danke Für Ihre Aufmerksamkeit

Klaus Zühlke-Robinet
Deutsches Zentrum für
Luft- und Raumforschung, Bonn
- Projektträger -
Arbeitsgruppenleiter „Innovative
Dienstleistungen“

Ein Vortrag im Rahmen der

2014

Berliner

ENERGIETAGE

Energieeffizienz in Deutschland

Die Leitveranstaltung für **Energieeffizienz in Deutschland** fand in diesem Jahr vom 19. bis zum 21. Mai 2014 im Ludwig Erhard Haus in Berlin statt.

Weitere Informationen und alle Vortragsunterlagen zu über 250 Vorträgen aus 47 Veranstaltungen im Rahmen der Berliner Energietage 2014 finden Sie unter

www.berliner-energietage.de

Eine kommerzielle Weiterverbreitung darf nur nach schriftlicher Genehmigung der Rechteinhaberin erfolgen. © 2014 Referent(in) / ARGE Berliner ImpulsE

Diese Seite darf nicht entfernt werden. Für die in diesen Unterlagen bereit gestellten Informationen kann keine Haftung übernommen werden.