

DOKUMENTATION

# Wettbewerb Dienstleister des Jahres 2006



Baden-Württemberg

WIRTSCHAFTSMINISTERIUM



Der Dienstleistungssektor trägt mit rund 61 Prozent zur Wertschöpfung der baden-württembergischen Wirtschaft bei, fast zwei Drittel unserer Beschäftigten sind in diesem Bereich tätig. Ein wichtiger Sektor also, dessen Bedeutung wir mit dem Dienstleister-Wettbewerb hervorheben und weiter stärken wollen. Am 28. September 2006 wurden bereits zum vierten Mal die „Dienstleister des Jahres“ im Rahmen des Dienstleistungsforums im Stuttgarter Haus der Wirtschaft ausgezeichnet.

Dr. Michael Schlesinger, Direktor der Prognos AG Basel, zeigte in seinem Festvortrag die Perspektiven und Chancen der Dienstleistungswirtschaft im Industrieland Baden-Württemberg auf. Typisch für Baden-Württemberg ist nach der Prognos-Analyse, dass sich Grundlagenforschung, angewandte Ingenieur-Dienstleistungen, Produktion und Logistik oftmals auf engem geografischem Raum konzentrieren und sich in idealer Weise ergänzen. Diese Cluster sind die Voraussetzung für eine dauerhaft international wettbewerbsfähige Wirtschaft im Land. Gewinner des Strukturwandels sind nach Feststellung der Prognos AG Branchen wie Datenverarbeitung, Software und IT-Dienste, Forschung und Entwicklung, unternehmensnahe Dienstleistungen, aber auch die Gesundheitswirtschaft. Diese Wachstums- und Beschäftigungschancen der Dienstleistungen in der Öffentlichkeit deutlich zu machen und

zu ihrer stärkeren Nutzung beizutragen, ist eine wesentliche Zielsetzung dieses Wettbewerbs; eine andere ist es, das Umfeld und die Wertschätzung für Dienstleistungsunternehmen in Baden-Württemberg stetig zu verbessern. Der Dienstleister-Wettbewerb hat sich inzwischen fest in der mittelständischen Dienstleistungswirtschaft Baden-Württembergs etabliert. Dabei sind das Renommée und der Werbeeffect für die Preisträger nach außen und die motivierende Wirkung des Preises für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach innen gewichtige Erfolgsparameter.

Ein besonderes Anliegen war uns im Jahr 2006, dass die Betriebe die vorhandenen Ausbildungspotenziale besser ausschöpfen. Deshalb fand das Ausbildungsengagement der Unternehmen Eingang in die abschließende Gesamtbewertung. Von den 36 Dienstleistungsunternehmen, die der Vorjury zur Auswahl vorgeschlagen wurden, bildeten 27 mit einer teilweise beachtlichen Zahl an Ausbildungsplätzen aus. Dieses Ergebnis ist überaus erfreulich und verdient Anerkennung und möglichst viele Nachahmer.

Ich danke den Sponsoren des Dienstleister-Wettbewerbs: der L-Bank Landeskreditbank Baden-Württemberg, der SRH Holding und der GFT Technologies AG, die mit ihrem Engagement die Auslobung des attraktiven Preis-



geldes ermöglicht haben. Mein Dank gilt der Jury des Dienstleister-Wettbewerbs für ihre engagierte Arbeit.

Ebenso danke ich der Arbeitsgemeinschaft der Dienstleistungsverbände Baden-Württemberg, dem Baden-Württembergischen Handwerkstag, den Industrie- und Handelskammern in Baden-Württemberg und dem Landesverband der Freien Berufe Baden-Württemberg für die hervorragende Unterstützung und die erfolgreiche Bewerbung des Wettbewerbs.

Ich habe mich über die rege Teilnahme der Unternehmen am Wettbewerb gefreut und danke ihnen ganz besonders. Die Ausgezeichneten werden Vorbild für die baden-württembergischen Dienstleistungsunternehmen sein. Dank auch den „TOP 20“ des Wettbewerbs, die im Rahmenprogramm der Veranstaltung in einer sehr gelungenen Ausstellung ihre innovativen Geschäftsideen und das breite Spektrum ihrer Dienstleistungen vorgestellt haben.

Zum Gelingen des Abends haben nicht zuletzt die charmante und sachkundige Moderatorin Bernadette Schoog und die ausgezeichnete Jazzband des Theodor-Heuss-Gymnasiums in Esslingen unter der Leitung von Albrecht Nissler beigetragen – auch Ihnen ein herzliches Dankeschön.

Das Wirtschaftsministerium wird Ende 2007 die Ausschreibungsunterlagen für den „Dienstleister des Jahres 2008“ bereitstellen. Mein Anliegen ist es, den Dienstleister-Wettbewerb noch stärker zum Markenzeichen für die Wachstums-, Innovations- und Beschäftigungsdynamik sowie für die Serviceorientierung der hiesigen Wirtschaft zu machen. Ich wünsche mir für diese fünfte Ausschreibung wiederum eine rege Beteiligung.

**Ernst Pfister** MdL

Wirtschaftsminister des Landes Baden-Württemberg



<p><b>GELEITWORT</b> Ernst Pfister, Wirtschaftsminister des Landes Baden-Württemberg _____ 01</p> <p><b>INHALTSVERZEICHNIS</b> _____ 03</p> <p><b>FESTVORTRAG</b> <b>„PERSPEKTIVEN UND CHANCEN DER DIENSTLEISTUNGSWIRTSCHAFT IM INDUSTRIELAND BADEN-WÜRTTEMBERG“</b> Dr. Michael Schlesinger, Prognos AG _____ 04</p> <p>Die Jury _____ 18 Die Motivation _____ 20 Die Ausschreibung _____ 20 Die Sparten _____ 20 Weitere Kriterien _____ 21 Die Preise _____ 21 Das Bewertungssystem _____ 21 Wettbewerb Dienstleister des Jahres 2008 _____ 21</p> <p>Die Übersicht der Preisträger, der Anerkennungen und der „Top 20“ _____ 22</p> <p><b>VORBILDICHE KUNDENFREUNDLICHKEIT</b> Preisträger Osiandersche Buchhandlung GmbH _____ 24</p>	<p>Anerkennungen Mindness® Hotel Bischofschloss _____ 26 Kreativhotel GmbH _____ 26 DEKRA Arbeit Partner, BERA PERSONALdienstleistungen GmbH _____ 27</p> <p>Top 20 bad &amp; heizung Lassen GmbH _____ 28 Das Zahnärztheaus _____ 29 GRUPPE DREI® Agentur für strategische Kommunikation _____ 30 Mr. Mac’s Party Team _____ 30 Nubert elektronik GmbH _____ 31</p> <p><b>BEISPIELHAFTE ENTWICKLUNG, UMSETZUNG UND VERBREITUNG EINER DIENSTLEISTUNGSDIEE</b> Preisträger SCHEMPP® Dienstleistungen für Bestandserhaltung _____ 32</p> <p>Anerkennungen Mannsdorfer GmbH _____ 34 AddOn Systemhaus GmbH _____ 35</p> <p>Top 20 aktivNET Gesundheitsmanagement GmbH _____ 36 DAS VOGLHAUS® Café _____ 37 H<sub>2</sub>O fun events® _____ 38</p>	<p>IBSolution GmbH _____ 38 le festin – Küche &amp; Service exquisit GbR _____ 39 RKT Übersetzungs- und Dokumentations- GmbH _____ 39 Zentrum für ambulante Diagnostik und Chirurgie Verwaltungs- GmbH _____ 40</p> <p><b>HERAUSRAGENDE DIENSTLEISTUNGSNETZWERKE UND -KOOPERATIONEN</b> Preisträger Radiologienetze Rhein-Neckar-Pfalz, Württemberg Nord und Ostwürttemberg, Mitglieder der Curagita-Gruppe _____ 41</p> <p>Anerkennungen hand-werker24.de Mosbach, federführend: Sanitär Bergmann GmbH _____ 43 Renovieren und mehr, federführend: Baral GmbH _____ 44</p> <p>Top 20 Sechschwaben, federführend: Volker Zeller Elektrotechnik _____ 44 Stübler GmbH _____ 45</p> <p>Adressen _____ 46 Die Statistik _____ 48 Impressionen vom Dienstleistungsforum _____ 50 Impressum _____ 52 Verteilerhinweis _____ 52 Die Sponsoren _____ 52</p>
--	---	--



## DIE POLITISCHEN RAHMENBEDINGUNGEN

prognos

### • Lohnpolitik

- Angesichts hoher Arbeitslosigkeit bleiben Lohnsteigerungen zunächst moderat
- Weitere Flexibilisierung betrieblicher Arbeitszeitgestaltung, längere Jahresarbeitszeit

### • Technischer Fortschritt

- Innovationsfreundlichere Strukturen ermöglichen eine zügige Umsetzung technischer Neuerungen in neue Produkte und neue Produktionsprozesse
- Grundsätzlich positives Investitionsklima (niedrige Zinsen, Lohn- und Preissteigerungen)

### • Sozialpolitik

- Zukünftige Reformen unverzichtbar
- Grundsätzlich geltendes Recht

### • Steuerpolitik

- Einkommensteuerreformen kompensieren kalte Progression
- Tendenz hin zu verbrauchsbezogenen Bemessungsgrundlagen

FOLIE 03

Einige dieser Annahmen will ich Ihnen kurz vorstellen. Kommen wir zunächst zur Politik, die auf **Folie 03** dargestellt ist. Die zweite wichtige Bestimmungsgröße der wirtschaftlichen Entwicklung ist die Demografie, **Folie 04**.

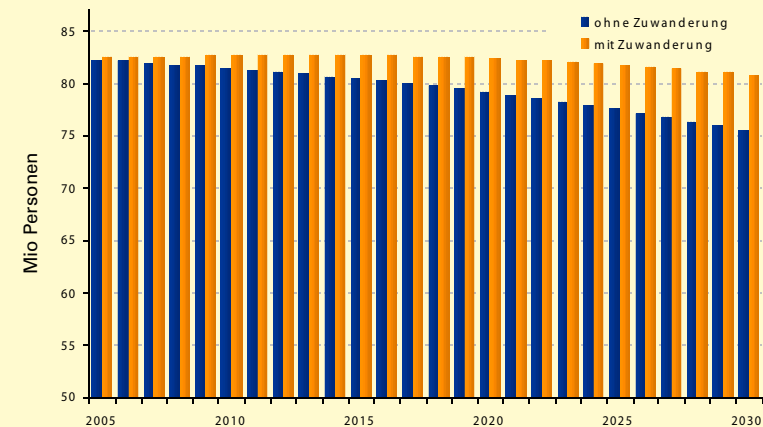
Die Demografie wird ihrerseits von drei Einflussgrößen bestimmt. Da ist zunächst die Geburtenrate, sie wird auch zukünftig niedrig bleiben, bei etwa 1,4 Kindern je Frau und damit weit unter dem Wert, der für eine stabile Bevölkerung notwendig wäre. Der liegt nämlich bei 2,1 Kindern je Frau. Daneben spielt die weiter zunehmende Lebenserwartung eine Rolle, sie dürfte bis 2030 bei Männern und Frauen um jeweils 4–5 Jahre steigen. Und schließlich ist die Zuwanderung von Bedeutung. Hier rechnen wir mit einer Nettozuwanderung von durchschnittlich rund 200.000 Ausländern pro Jahr. Als Folge des

## BEVÖLKERUNG DEUTSCHLAND

prognos

Ohne Zuwanderung:

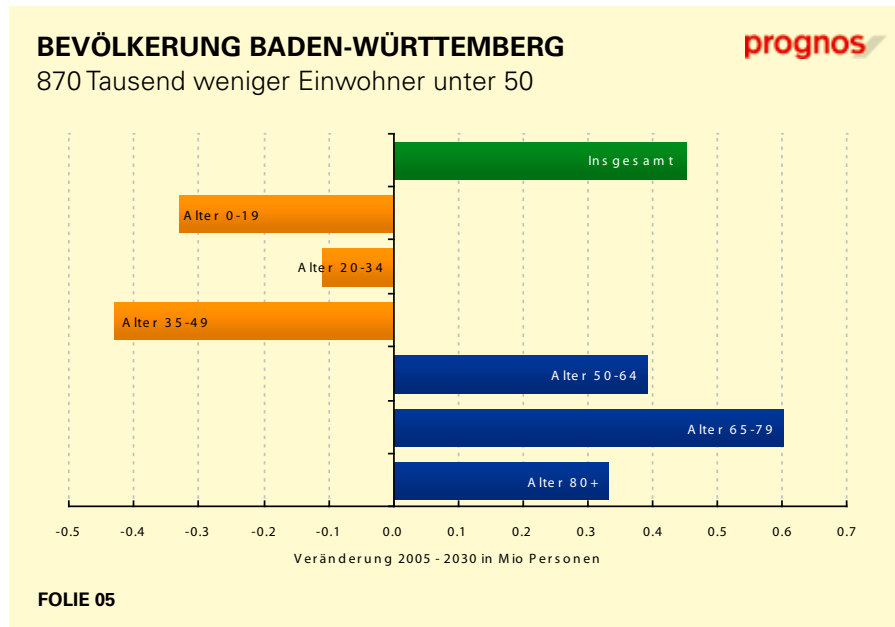
weniger als 76 Mio Einwohner in 2030



FOLIE 04

Zusammenwirkens dieser drei Faktoren nimmt die Bevölkerung Deutschlands ab, und sie altert. 2030 werden in Deutschland rund 81,1 Mio. Einwohner leben, 1,5 Mio. weniger als heute. Ohne Zuwanderung läge der Rückgang sogar bei 6 Mio. Das zeigt: Zuwanderung kann den Bevölkerungsrückgang zwar bremsen, aber sie kann ihn nicht verhindern. Und die Zuwanderung kann auch die Alterung kaum aufhalten: So kommen im Jahr 2030 auf 100 Erwerbstätige 48 Rentner, heute sind es 30 Rentner. Etwas anders sieht es für Baden-Württemberg aus. Hier rechnen wir damit, dass die Einwohnerzahl im Jahr 2030 um knapp eine halbe Million höher liegt als heute. Ein Grund dafür ist ein verstärkter Zuzug. Aber auch in Baden-Württemberg zeigt sich, die Jüngeren werden weniger, die Älteren mehr.

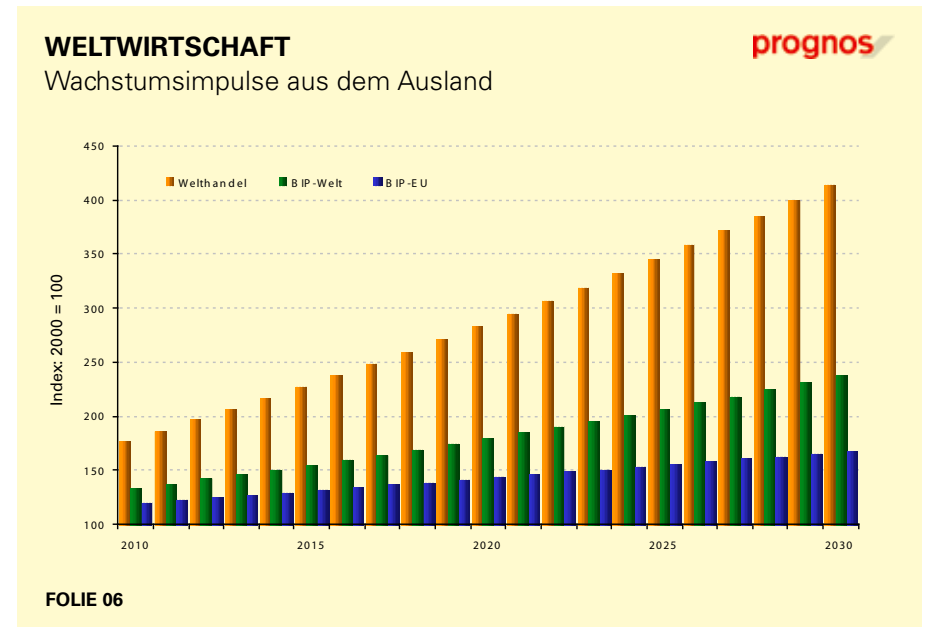
# Perspektiven und Chancen der Dienstleistungswirtschaft im Industrieland Baden-Württemberg



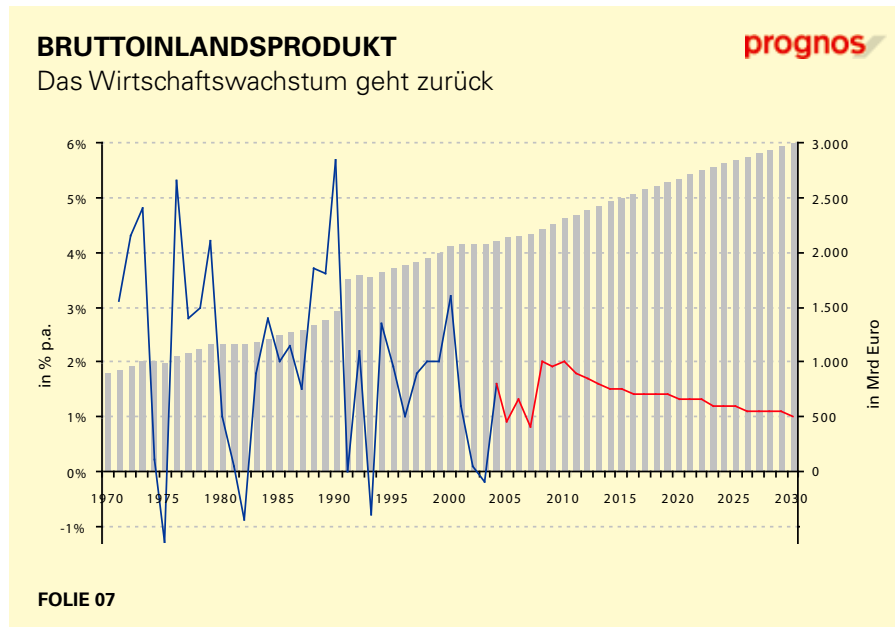
Sie erkennen das auf der **Folie 05**.

Die Zahl der unter 50-jährigen geht um knapp 900.000 zurück, die Zahl der Älteren dagegen steigt um 1,3 Mio. Was das bedeutet, kann man sich leicht ausmalen: Es werden beispielsweise weniger Schulen gebraucht und mehr Alten- und Pflegeeinrichtungen, die Infrastruktur passt an vielen Stellen nicht mehr zur veränderten Bevölkerung. Die Zahl der Rentner steigt mit Konsequenzen für die Sozialsysteme und für die Arbeitskosten. Und nicht zuletzt werden auch die Erwerbspersonen älter, was mehr Investitionen in Weiterbildung erfordert.

Lassen Sie uns nach den politischen und demografischen Rahmenbedingungen einen Blick auf den weltwirtschaftlichen Kontext werfen, **Folie 06**.



Wir gehen davon aus, dass sich die Globalisierung fortsetzt, dass also die Märkte für Kapital, Güter und auch für Arbeit weiter zusammenwachsen, wenn auch nicht kontinuierlich und auch nicht immer ohne Hindernisse. Ein unrühmliches Beispiel dafür ist die Entwicklung der Doha-Runde. Die fortschreitende Globalisierung zeigt sich letztlich in einer Ausweitung des Welthandels um gut 5 % p. a. Und das bedeutet, dass sich der internationale Handel zwischen 2005 und 2030 mehr als verdreifacht. Die Weltwirtschaft wächst mit knapp 3 % p. a., daraus ergibt sich bis 2030 eine Verdoppelung der weltweiten Wirtschaftsleistung, und zwar real, also unter Ausschaltung der Inflation. Dabei expandieren die Schwellenländer überdurchschnittlich schnell mit rund 5 %, deutlich langsamer legen die Industrieländer zu, mit knapp 2 % p. a.



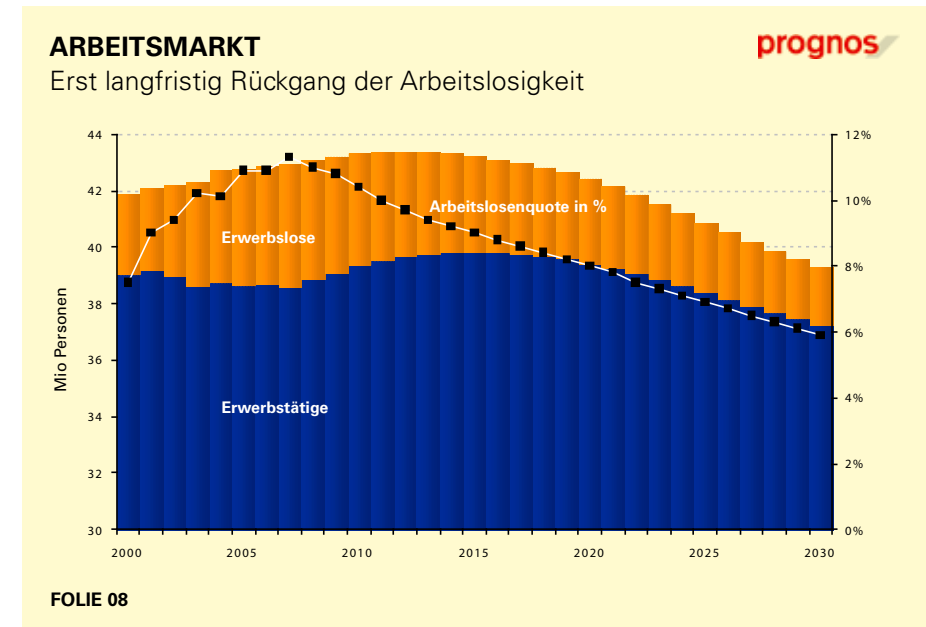
Und die EURO-Zone bleibt noch etwas dahinter zurück, sie steigert ihr reales Bruttoinlandsprodukt bis 2030 um rund die Hälfte.

Unter den getroffenen Annahmen

- zur Politik
- zur Demografie und
- zur internationalen Entwicklung

ergibt sich für Deutschland ein Wirtschaftswachstum von durchschnittlich 1,4 % p. a. bis 2030, anfangs etwas mehr, später weniger, **Folie 07**.

Im späteren Verlauf lässt das Wachstum auch deshalb nach, weil die Bevölkerung zurückgeht und dies bremst die Entwicklung auf der Angebots- wie auf der Nachfrageseite der



Volkswirtschaft. Insgesamt liegt das BIP 2030 real bei 3 Billionen Euro und damit um gut zwei Fünftel höher als heute.

Daraus ergibt sich dann in realer Rechnung, also bereinigt um den Effekt eines steigenden Preisniveaus, pro Kopf ein Wohlstandszuwachs um rund 42 %, das allerdings im Durchschnitt. Denn die Einkommensschere dürfte sich zukünftig weiter öffnen. Das lässt sich seriöserweise zwar nicht im Detail berechnen, aber einiges deutet darauf hin und das sind keine sehr erfreulichen Aussichten.

Wenig erfreulich ist zunächst auch, was auf dem Arbeitsmarkt passiert. Denn dort geht die Arbeitslosigkeit erst allmählich zurück, **Folie 08**.

So rechnen wir für das Jahr 2010 noch immer mit 4 Mio. Arbeitslosen, die Arbeitslosen-

# Perspektiven und Chancen der Dienstleistungswirtschaft im Industrieland Baden-Württemberg

quote liegt dann noch über 10 %. Dass es überhaupt besser wird, ist auch auf die Ausweitung des Niedriglohnssektors zurückzuführen.

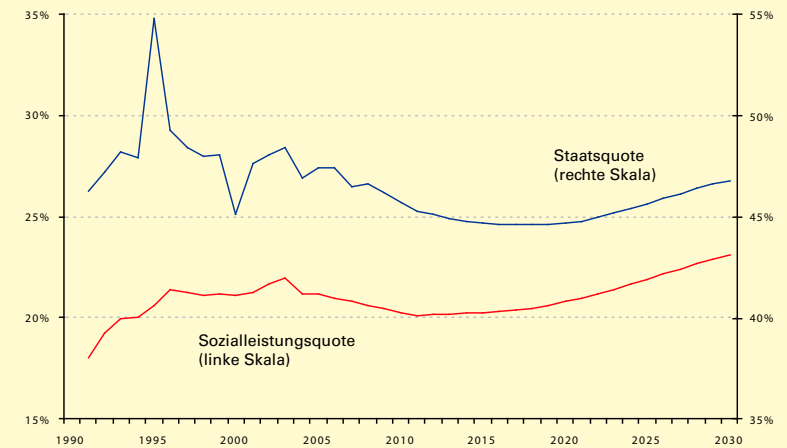
Über 3 Mio. im Jahr 2020 geht die Arbeitslosigkeit dann bis 2030 auf 2 Mio. Arbeitslose zurück, die Quote liegt dann noch bei 6 %. Dazu tragen langfristig nicht zuletzt der demografische Wandel und die damit verbundene rückläufige Zahl der Erwerbspersonen bei. Vielleicht nennt man 6 % Arbeitslosenquote ja 2030 Vollbeschäftigung. Ein befriedigender Wert ist es jedenfalls nicht.

Und noch ein anderes Phänomen wird uns – leider – erhalten bleiben, nämlich das Problem, dass die Qualifikationsprofile von gesuchten Arbeitskräften und Arbeitslosen oftmals nicht zusammen passen.

## STAAT

Keine nachhaltige Senkung der Staatsquote

prognos



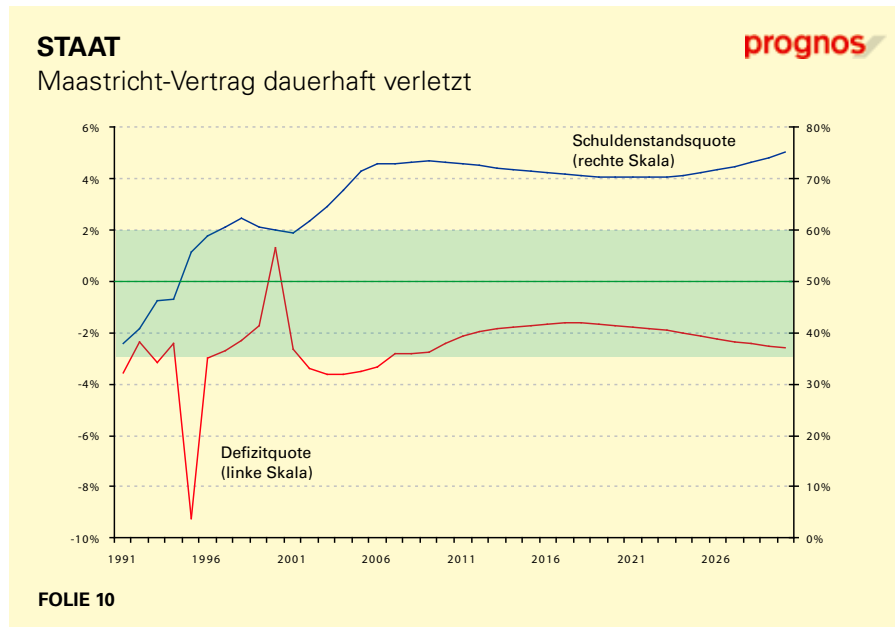
FOLIE 09

Um eine deutlich bessere Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt zu erreichen, sind erheblich mehr Anstrengungen in der Bildung und der Weiterbildung auch von älteren Mitarbeitern erforderlich.

Lassen Sie uns nun noch einen Blick auf den Staat werfen, denn das was dort passiert, geht uns alle an, **Folie 09**.

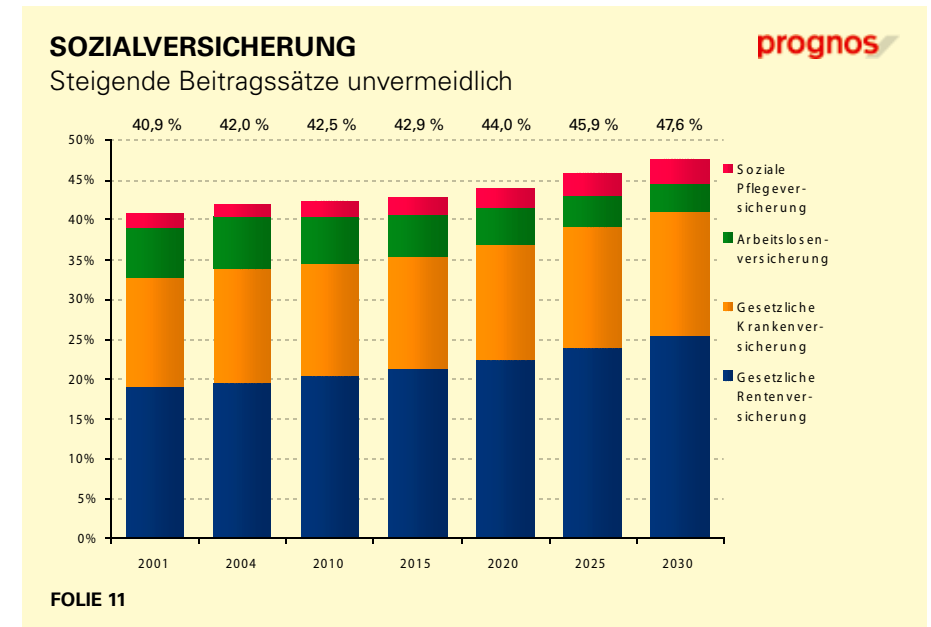
Wir spüren es unmittelbar an der Entwicklung der Steuerbelastung und der Sozialbeiträge. Nach unseren Berechnungen geht die Staatsquote – das ist die blaue Linie – von heute 47 % bis 2020 zunächst auf etwas unter 45 % zurück, dazu trägt ein weiterer Personalabbau ebenso bei wie Subventionskürzungen.

Zudem, das zeigt die rote Linie, ist der Sozialleistungsanstieg zunächst gebremst. Nach



2020 aber steigt die Staatsquote wieder bis auf 47 % an. Woran das liegt, zeigt wiederum die rote Linie. Mit der Alterung steigen die Sozialausgaben von Gebietskörperschaften und Sozialversicherungen schneller als das BIP wächst.

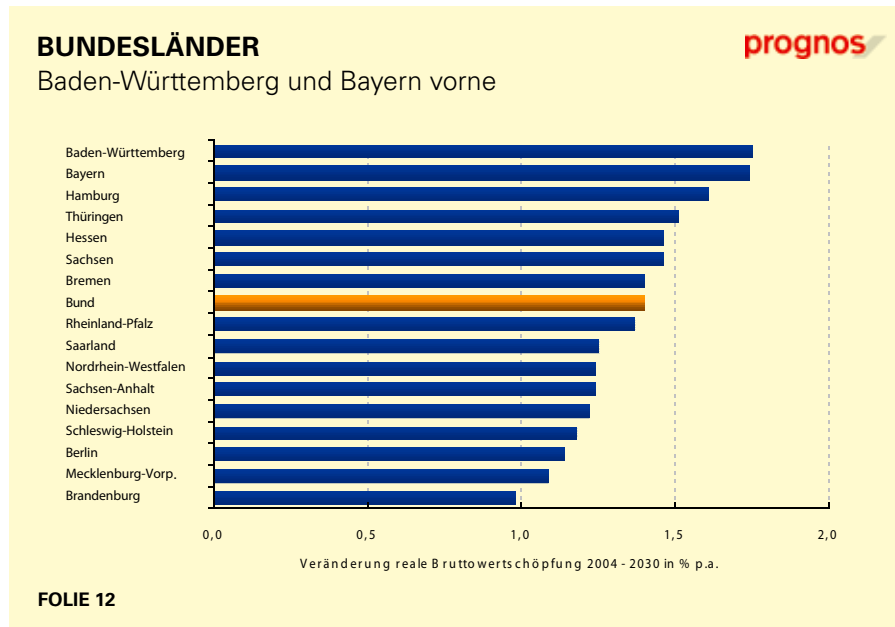
Und dieser Anstieg lässt sich dann nicht mehr durch zusätzliche Einsparungen an anderer Stelle kompensieren. Die Konsequenzen zeigen sich auch bei den für den Maastricht-Vertrag bedeutenden Indikatoren für die Entwicklung der Staatsfinanzen, **Folie 10**, nämlich bei der Defizitquote, die angibt wie sich die jährliche Neuverschuldung des Staates in Relation zum BIP ausnimmt und bei der Schuldenstandsquote. Diese zeigt das Verhältnis von angesammelter Staatsschuld und BIP. Die Defizitquote bewegt sich weitgehend innerhalb des grünen Bereichs, liegt also unter 3 %.



Allerdings reicht die moderate Rückführung der Defizitquote nicht aus, um die Schuldenstandsquote unter die Grenze von 60 % zu drücken. Sie liegt vielmehr zwischen 70 % und 75 %. Wenn es so kommt, würde Deutschland damit dauerhaft ein Kriterium des Maastricht-Vertrages verletzen. Wenig hoffnungsfroh stimmt auch das, was uns bei der Sozialversicherung erwartet, **Folie 11**.

So werden die Beitragssätze in der Rentenversicherung, in der Krankenversicherung, besonders aber auch in der Pflegeversicherung zum Teil drastisch ansteigen. Zusätzlich werden private Mittel in die ergänzende private Altersvorsorge und in die Finanzierung von Gesundheitsleistungen fließen, die von den gesetzlichen Kassen ausgegliedert werden. Eine gewisse Entlastung kommt langfristig von der Arbeitslosenversicherung, wenn hier,

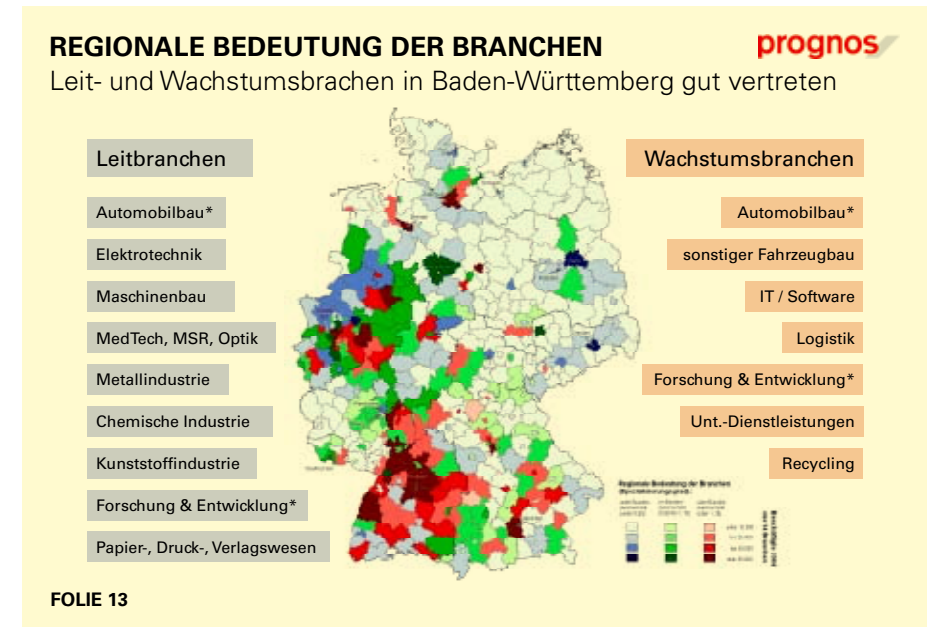
# Perspektiven und Chancen der Dienstleistungswirtschaft im Industrieland Baden-Württemberg



wie Sie eben gesehen haben, die Arbeitslosigkeit nach und nach zurückgeht. Insgesamt aber steigt der Gesamtsozialversicherungsbeitragssatz von 42 % auf fast 48 %. Das bedeutet dann einen langsameren Anstieg der Nettoeinkommen und einen schnelleren Anstieg der Arbeitskosten.

Nun wird die wirtschaftliche Entwicklung nicht überall gleich verlaufen, vielmehr erwarten wir zum Teil erhebliche regionale Unterschiede, **Folie 12**.

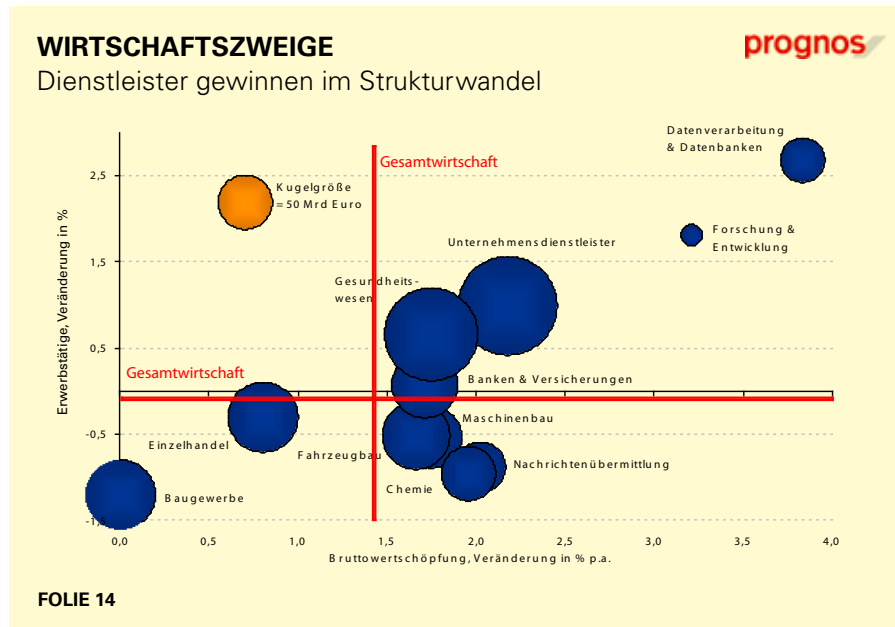
Auf der Ebene der Bundesländer zeigt sich das in deutlichen Wachstumsdifferenzen. Ganz unten auf der Skala stehen die Länder Mecklenburg-Vorpommern und Brandenburg mit rund 1 % p. a. Dramatisch daran finde ich, dass die neuen Bundesländer die Rangfolge nicht anführen. Denn das bedeutet, dass dort von einem anhaltenden Aufholprozess



keine Rede sein kann. An der Spitze der Entwicklung steht vielmehr Baden-Württemberg zusammen mit Bayern. Die Wachstumsraten liegen hier bei jeweils rund 1,7 % p. a., und damit doch merklich höher als der Durchschnitt von 1,4 % p. a.

Einen entscheidenden Grund, weshalb Baden-Württemberg an der Wachstumsspitze steht, sehen Sie auf **Folie 13**.

Hier ist die regionale Verteilung von Leit- und Wachstumsbranchen aufgetragen, wie wir sie im Rahmen unseres Prognos Zukunftsatlas ermittelt haben. Unter Leitbranchen verstehen wir solche Wirtschaftszweige, die sich durch ihre Dominanz und Stärke auszeichnen, und die eine bedeutende Rolle als Nachfrager von Leistungen anderer Unternehmen in der Region spielen. Dazu zählen in Baden-Württemberg der Fahrzeugbau, der Maschi-



nenbau, die Elektrotechnik, und der Bereich Datenverarbeitung. Wachstumsbranchen sind Wirtschaftszweige, die unabhängig von ihrer Größe eine hohe Dynamik aufweisen. Und es gibt Branchen, die sowohl beim einen wie beim anderen Kriterium auftauchen, z. B. der Automobilbau oder die Forschung und Entwicklung.

Die Karte zeigt nun die räumliche Konzentration dieser Branchen. Überall dort, wo es rötlich bis dunkelrot ist, sind die Leit- und Wachstumsbranchen besonders gut vertreten. Und Baden-Württemberg steht unter diesem Gesichtspunkt ausnehmend gut da. Ein Blick auf die Liste der Wachstumsbranchen zeigt zudem, dass es sich hier ganz überwiegend um Dienstleistungen handelt.

Damit sind wir wieder bei unserem Thema, nämlich bei der Zukunft der Dienstleis-

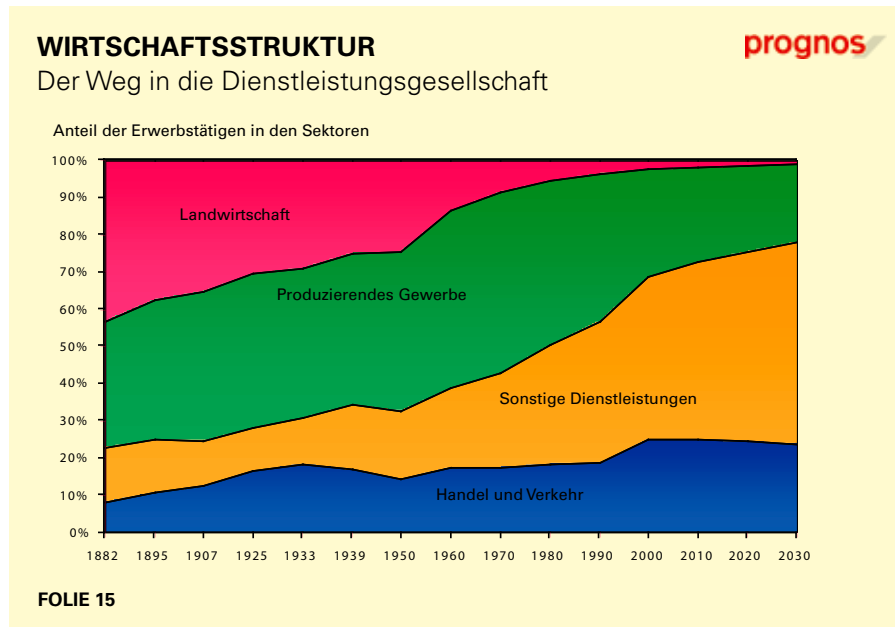
tungen. Auch im gesamtwirtschaftlichen Maßstab sind sie es, die die günstigsten Wachstumsaussichten haben.

Sie wachsen schneller als die Industrie und – vor allen Dingen – sie schaffen zusätzliche Arbeitsplätze. Die Industrie dagegen baut per Saldo Beschäftigung ab.

In der **Folie 14** finden Sie rechts der roten senkrechten Linie diejenigen Branchen, die überdurchschnittlich schnell wachsen, und oberhalb der roten waagerechten Linie diejenigen Branchen, die überdurchschnittlich viele Arbeitsplätze schaffen. Rechts oben also sind die Gewinner des Strukturwandels versammelt.

Und das sind, Sie sehen es, Branchen wie Datenverarbeitung, Forschung und Entwicklung, unternehmensnahe Dienstleistungen, aber auch das Gesundheitswesen – alles

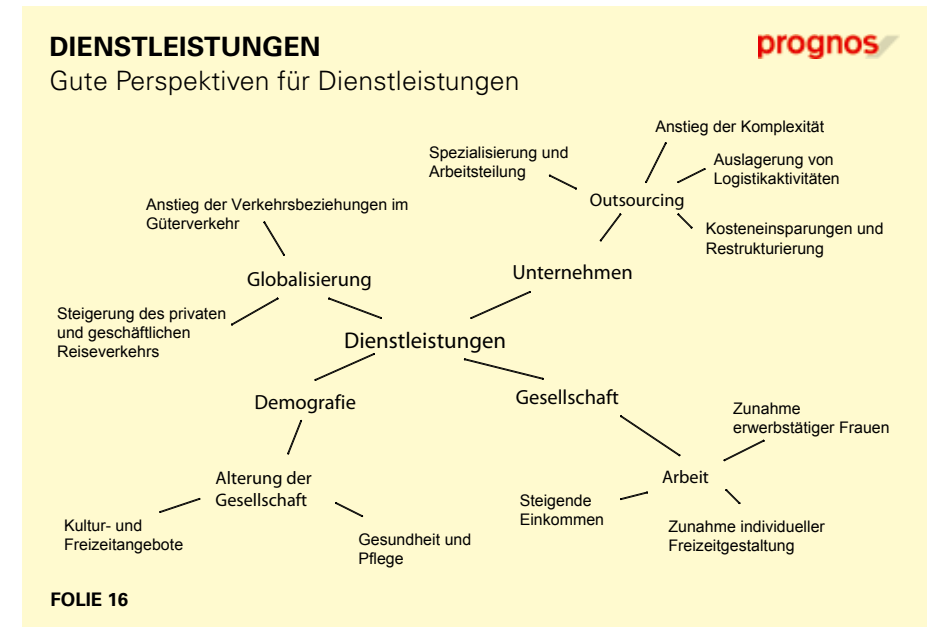
# Perspektiven und Chancen der Dienstleistungswirtschaft im Industrieland Baden-Württemberg



Dienstleistungsbranchen. Damit, meine Damen und Herren, setzt sich ein Trend fort, der schon seit langem zu beobachten ist, **Folie 15**.

Bis zum Ende des Wirtschaftswunders Ende der 1960er Jahre nahm die Bedeutung des Produzierenden Gewerbes, vor allem also der Industrie, stetig zu. 1967 arbeitete dort die Hälfte aller Beschäftigten. Seitdem aber führt der Weg unaufhaltsam in die Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft. Heute sind hier  $\frac{2}{3}$  aller Beschäftigten tätig. Der Trend zur Dienstleistungsgesellschaft setzt sich fort, und hier insbesondere zu den so genannten sonstigen Dienstleistungen, in denen alle Dienstleistungen zusammengefasst sind, die weder dem Handel noch dem Verkehr zuzurechnen sind.

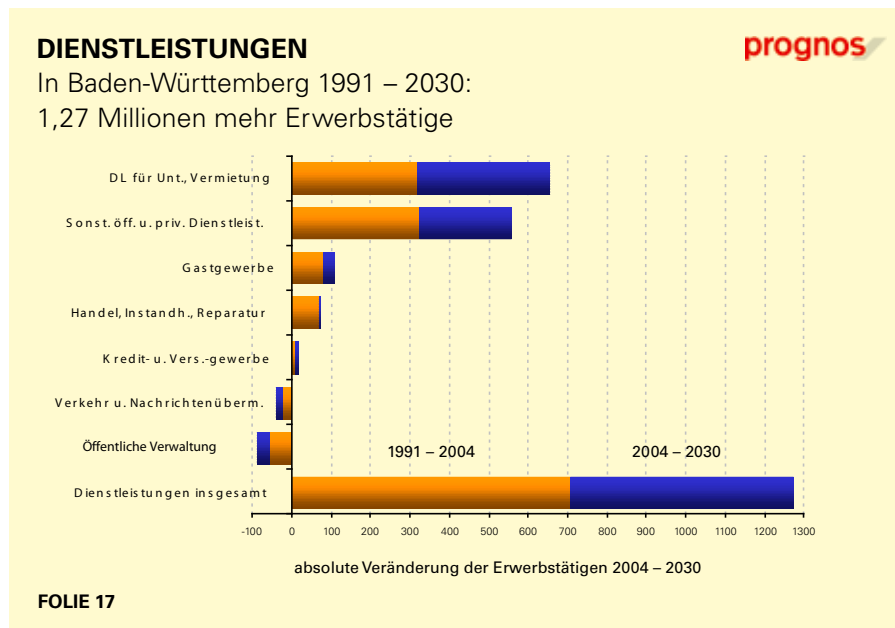
Welches sind die Ursachen für diesen Siegeszug der Dienstleistungen? **Folie 16**.



Eine treibende Kraft dahinter ist die Globalisierung und die damit zunehmende internationale, aber auch nationale Arbeitsteilung.

Die zunehmende Komplexität führt zu mehr Spezialisierung von Wissen und Erfahrung. Was früher in Industrieunternehmen selbst geleistet wurde, ist heute oft ausgelagert. Beispiele dafür sind Forschung und Entwicklung, EDV-Dienstleistungen und alle Arten von Beratung. Dieser Trend wird sich fortsetzen. Der zunehmende Warenaustausch, ebenfalls eine Folge der Globalisierung, führt zu höherem Transportaufkommen und steigenden Anforderungen an die Logistik.

Daneben sind es aber auch gesellschaftliche Veränderungen, die mehr Dienstleistungen erfordern. Die zukünftig weiter steigende Erwerbstätigkeit von Frauen setzt mehr – auch



kommerzielle – Betreuungsmöglichkeiten für Kinder voraus, aber auch für ältere Menschen. Dazu kommt die Alterung der Bevölkerung. Sie führt zu einer Expansion des Gesundheitswesens, denn in der Regel steigt in höherem Alter die Nachfrage nach Gesundheitsdienstleistungen.

So wächst das Gesundheitswesen in Deutschland bis 2030 um 1,7 % p. a. Sie erinnern sich, im Durchschnitt der Gesamtwirtschaft sind es nur 1,4 %. Und das führt dann bis 2030 im Bundesgebiet zu 750.000 zusätzlichen Arbeitsplätzen in diesem Bereich. Aber nicht nur in Deutschland insgesamt, auch in Baden-Württemberg sind es fast ausschließlich die Dienstleistungsbranchen, in denen zusätzliche Arbeitsplätze entstehen, **Folie 17**. Damit setzt sich auch hier ein Trend fort, der schon in der Vergangenheit zu beobachten

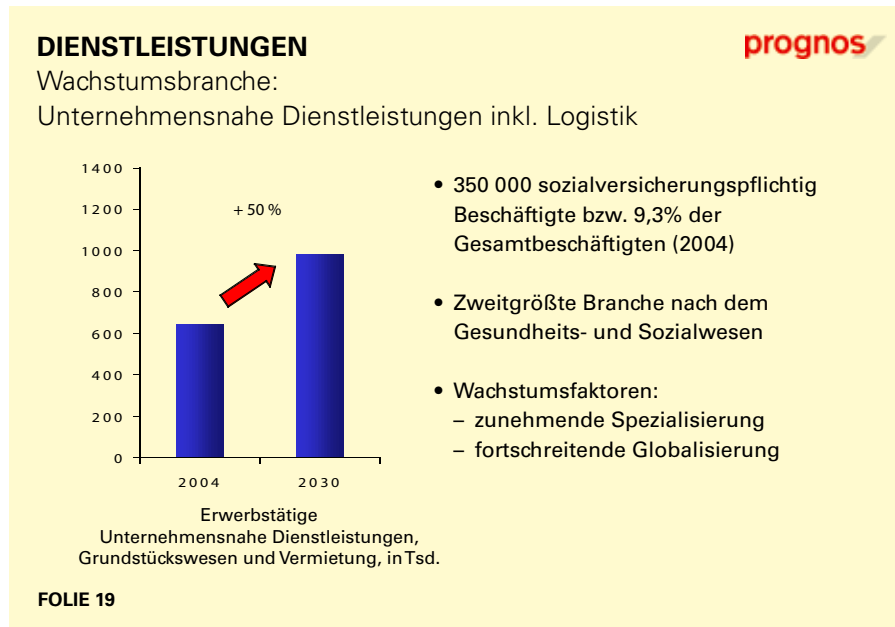


war. Sie erkennen das in der Grafik an den orangefarbenen Balken, sie stehen für die Veränderung der Arbeitsplätze in einzelnen Dienstleistungsbranchen zwischen 1991 und 2004. Insgesamt wurden in diesem Zeitraum mehr als 700.000 zusätzliche Dienstleistungs-Arbeitsplätze in Baden-Württemberg geschaffen. Wie es hier nach unserer Einschätzung weitergeht, das zeigen die blauen Balken.

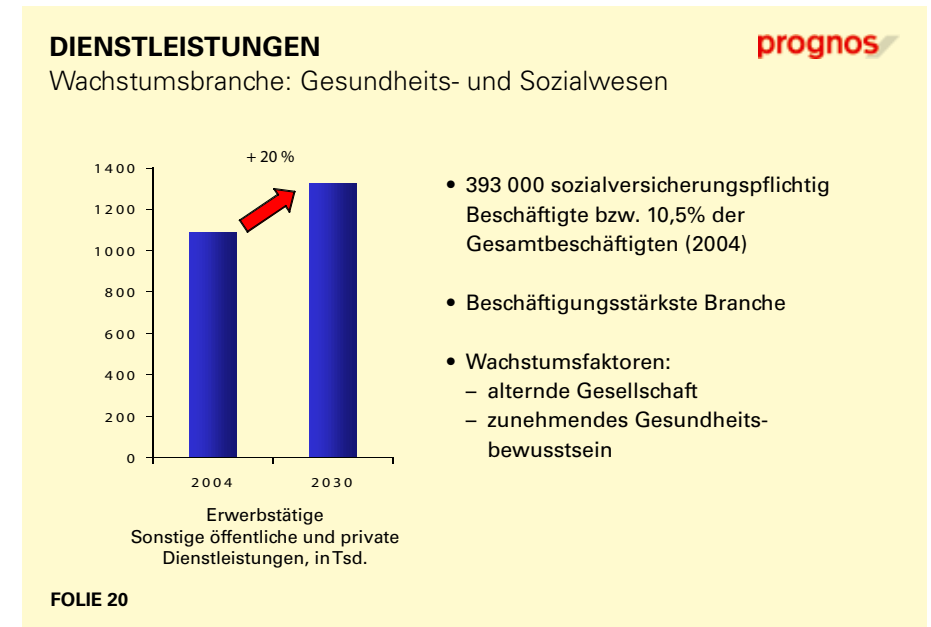
So erwarten wir, dass sich die Zahl der Arbeitsplätze im Bereich der Dienstleistungen in Baden-Württemberg bis 2030 um weitere 560.000 erhöht. Das Wachstum findet im Wesentlichen in zwei Wirtschaftszweigen statt, **Folie 18**.

Zum einen in solchen Bereichen, die wichtige Dienstleistungen für andere Unternehmen erbringen, also die so genannten unternehmensnahen Dienstleistungen. Zum anderen ist

# Perspektiven und Chancen der Dienstleistungswirtschaft im Industrieland Baden-Württemberg



das Gesundheits- und Sozialwesen eine Wachstumsbranche. Beide Bereiche, die Dienstleistungen, die überwiegend von Unternehmen nachgefragt werden wie auch die so genannten personenbezogenen Dienstleistungen des Gesundheitswesens werden von den veränderten Rahmenbedingungen in Zukunft profitieren. Lassen Sie uns zunächst einen Blick auf die unternehmensnahen Dienstleistungen werfen, **Folie 19**. Hierzu zählen so unterschiedliche Branchen wie die Rechts-, Steuer-, IT- und Unternehmensberatung, die mehr als 50 % des Gesamtumsatzes dieses Wirtschaftszweiges ausmachen. Außerdem zählen hierzu beispielsweise Logistikunternehmen, Architektur- und Ingenieurbüros, Werbung, Personalvermittlung, Wach- und Reinigungsdienste. Wichtige Kunden dieser Dienstleister sind Industriezweige mit hohem Technologie- und



EDV-Bedarf, z. B. Unternehmen der baden-württembergischen Leitbranchen Maschinen- und Anlagenbau, Fahrzeugbau und Elektrotechnik. Aber auch konsumnähere Branchen wie Banken und Versicherungen oder der Handel sind wichtige Kunden dieser Dienstleister. Die unternehmensnahen Dienstleistungen finden sich vor allem an Standorten, die eine hohe Dichte von Entscheidungsträgern und einen hohen Anteil von Hochqualifizierten aufweisen, und die über eine gute Verkehrsinfrastruktur verfügen. Dazu gehören der Großraum Stuttgart mit dem größten IBM-Entwicklungszentrum außerhalb der USA ebenso wie die Regionen Mannheim und Karlsruhe. Etwa die Hälfte der bei den unternehmensnahen Dienstleistern Beschäftigten entfällt auf diese drei Regionen. Wir erwarten, dass sich die Zahl der Erwerbstätigen dieser Branchen

in den kommenden 25 Jahren um mehr als 50 % erhöhen wird. Wenn unsere Erwartung eintrifft, dann sind 2030 in diesem Bereich dreimal so viele Personen tätig wie 1991.

Wundern Sie sich bitte nicht, dass Sie in der Grafik und im nebenstehenden Text unterschiedliche Zahlen finden. Die einen beziehen sich auf alle Erwerbstätigen in einer etwas weiteren Branchenabgrenzung, die anderen nur auf die sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in einer engeren Abgrenzung.

Der zweite große Jobmotor ist das Gesundheits- und Sozialwesen mit den Bereichen Krankenhäuser, Arztpraxen, Alten- und Jugendheime, Kinderkrippen, Beratungsstellen und Veterinärwesen, **Folie 20**.

Rund 70 % des Umsatzes entstehen im Gesundheitswesen, die restlichen 30 % im Sozialwesen. Dass wir für das Gesundheitswesen trotz der Finanzierungsprobleme der gesetzlichen Krankenversicherung hohe Umsatzsteigerungen erwarten, liegt in erster Linie daran, dass zukünftig ein wachsender Anteil der Gesundheits- und Pflegeleistungen privat finanziert werden dürfte. Verglichen mit den unternehmensnahen Dienstleistungen ist das Gesundheitswesen räumlich weniger konzentriert. Das ist nicht überraschend, kommt ihm doch die Aufgabe einer flächendeckenden Grundversorgung zu. Die wichtigsten Akteure der Branche sind die großen Klinikkonzerne sowie die Universitätskliniken des Landes.

In der Statistik wird das Gesundheits- und Sozialwesen auf Ebene der Bundesländer nicht getrennt ausgewiesen. Geht man aber einmal davon aus, dass die Entwicklung in Baden-Württemberg mindestens der im Bundesdurchschnitt entspricht, dann dürfte die Zahl der hier im Gesundheits- und Sozialwesen Erwerbstätigen bis 2030 um rund ein Drittel zunehmen. Und auch hier wieder der Hinweis auf die Unterschiede in der Abgrenzung.

Und dann ist da noch ein Bereich, meine Damen und Herren, der bei der Diskussion um die wirtschaftliche Zukunft oft aus dem Blickfeld gerät – zu Unrecht, wie ich finde.

Der Herr Minister hat ihn vorhin genannt. Kunst, Kultur, Medien und Unterhaltung, hier sind immerhin 33.000 Personen sozialversicherungspflichtig beschäftigt, hinzu kommen zahlreiche Freiberufler. Denn über eines muss man sich im Klaren sein, wer auf den Märkten der Zukunft erfolgreich sein will, der muss insbesondere im Wettbewerb um die besten Köpfe punkten können.

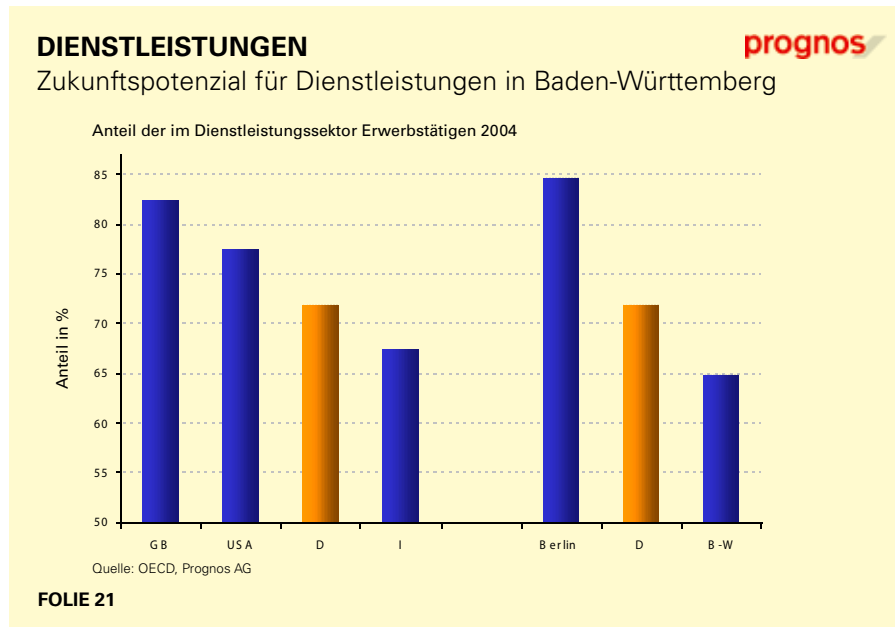
Denn qualifizierte Mitarbeiter sind die Voraussetzung für den künftigen Unternehmenserfolg. Und für sie bilden Angebote aus dem Bereich der Kunst und Kultur einen nicht zu unterschätzenden, so genannten weichen Standortfaktor. Im Standortwettbewerb wird Stuttgart in Zukunft nicht mehr allein mit Hamburg oder München um die besten Bedingungen für Fach- und Führungskräfte konkurrieren. Nein, es steht dann zunehmend auch im Wettbewerb mit New York oder Hong Kong. Und gegen das Kulturangebot im Big Apple oder das Freizeitangebot am südchinesischen Meer müssen Sie erst mal gute Argumente finden. Das alles zusammen genommen, deutet darauf hin, dass die Dienstleister auch in Baden-Württemberg die Gewinner im Strukturwandel sein werden, **Folie 21**.

Ein weiteres Argument, das für eine zunehmende Bedeutung der Dienstleistungen in Baden-Württemberg spricht, ist ihr heute noch vergleichsweise geringer Anteil an der Gesamtwirtschaft. Er ist niedriger als in allen anderen Bundesländern, und auch im internationalen Vergleich ist er klein.

Allerdings erwirtschafteten die Dienstleister in Baden-Württemberg im Jahr 2004 mit 52.000 Euro pro Erwerbstätigem eine höhere Bruttowertschöpfung als das in anderen Bundesländern und damit im deutschen Durchschnitt der Fall war.

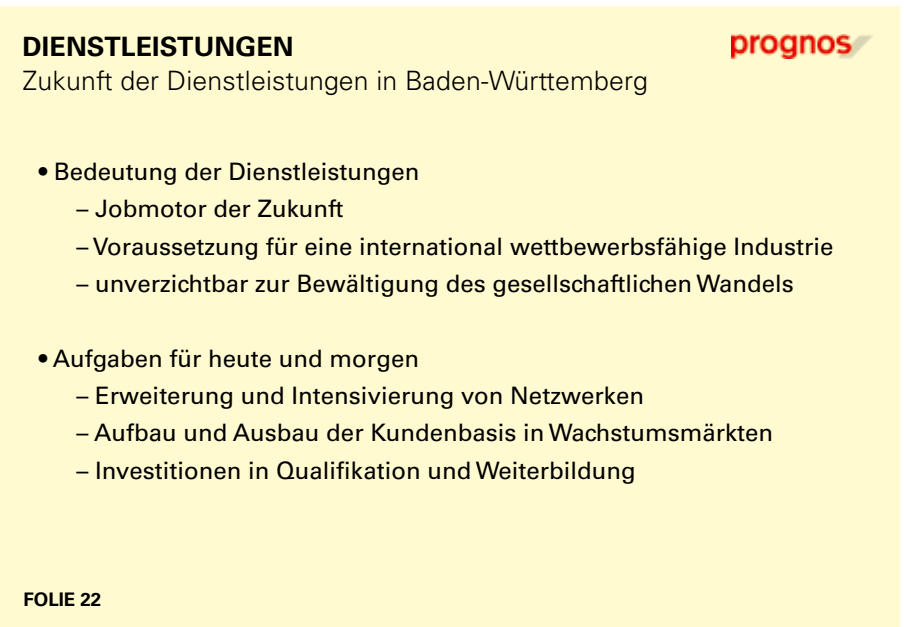
Doch sollte man diese Zahlen nicht überbewerten, wenn es darum geht, die Bedeutung der Dienstleistungen in Baden-Württemberg zu beurteilen. Letztlich ist es eine Frage der Arbeitsteilung, ob für die Industrie wichtige Dienstleistungen ausgelagert werden und damit statistisch im Dienstleistungssektor auftauchen oder ob sie In-House bereitgestellt und damit in der Industrie verbucht werden.

# Perspektiven und Chancen der Dienstleistungswirtschaft im Industrieland Baden-Württemberg



Unstrittig aber ist, dass Dienstleistungen auch für die Industrie von zunehmender Bedeutung sind. Im Rahmen unserer Analysen zum Zukunftsatlas haben wir festgestellt, dass sich gerade in Baden-Württemberg Grundlagenforschung, angewandte Ingenieur-Dienstleistungen, Produktion und Logistik oftmals auf engem geografischem Raum konzentrieren und sich in idealer Weise ergänzen. Diese Cluster sind die Voraussetzung für eine dauerhaft international wettbewerbsfähige Wirtschaft im Land.

Lassen Sie mich zusammenfassen, meine Damen und Herren, die Dienstleistungen sind der Bereich, in dem in Zukunft in Baden-Württemberg zusätzliche Arbeitsplätze entstehen werden, **Folie 22**.



Nur im Verbund mit qualitativ hochwertigen wissensintensiven Dienstleistungen wird die Industrie Baden-Württembergs ihre internationale Wettbewerbsfähigkeit sichern können. Und schließlich sind mehr Dienstleistungen erforderlich, wenn wir den demografischen Wandel, die Alterung der Bevölkerung erfolgreich bewältigen wollen.

Um aber Wachstum und Beschäftigung in Baden-Württemberg auf Dauer zu sichern, sind von den Dienstleistungsunternehmen einige Aufgaben zu erfüllen. So wird es in Zukunft mehr als bisher erforderlich sein, in – oft auch internationale – Netzwerke eingebunden zu sein und im Verbund mit den Netzwerkpartnern gemeinsam Leistungen anzubieten und zu erbringen.



Gerade für die unternehmensnahen Dienstleister, aber nicht nur für diese, werden Kunden im Ausland immer wichtiger. Deshalb müssen sie – stärker noch als bisher – eine tragfähige Basis für den Export ihrer Leistungen aufbauen; vor allem in Regionen, in denen das Wachstum dynamischer sein wird als in Deutschland. Eine mit 10 % wachsende Wirtschaft in China bietet trotz aller Schwierigkeiten grundsätzlich mehr Potenziale als ein Wachstum von 1 % bis 2 % in Deutschland.

Um auf den Märkten im Inland und im Ausland erfolgreich zu sein und zu bleiben, bedarf es ständiger Investitionen in die Qualifikation und in die Weiterbildung der Mitarbeiter. Alles, was dazu beiträgt, die Informationsbasis der Dienstleistungsunternehmen zu erweitern, Netzwerke auszubauen und Handelsbarrieren abzubauen sowie eine zeitge-

mäße und zukunftsfähige Qualifikation der Mitarbeiter zu schaffen und zu erhalten, wird den Dienstleistungssektor in Baden-Württemberg stärken.

Herr Minister Pfister hat ja in seiner Rede erwähnt, welche Maßnahmen das Land vorsieht, um die Unternehmen hierbei zu unterstützen. Wenn es gelingt, im Zusammenspiel von Wirtschaft und Politik die damit verbundenen Ziele umzusetzen und auch im Ausland erfolgreich zu sein, dann – und davon bin ich überzeugt, meine Damen und Herren – können die baden-württembergischen Dienstleistungsunternehmen optimistisch in die Zukunft blicken. Vor allem dann, wenn sie so innovativ und kreativ sind, wie die Preisträger des heutigen Abends.

**Jörg Bischoff**

Chefredakteur der Südwest Presse

**Christian Brand**

Vorsitzender des Vorstandes der Landeskreditbank  
Baden-Württemberg – Förderbank

**Vertretung: Günther Diewald**

Direktor Bereich Mittelstand der L-Bank

**Prof. Dr. -Ing. habil. Hans-Jörg Bullinger**

Präsident der Fraunhofer Gesellschaft

**Vertretung: Walter Ganz**

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und  
Organisation IAO

**Ulrich Dietz**

Vorstandsvorsitzender GFT Technologies AG

**Vertretung: Andrea Wilcek**

GFT Technologies AG

**Klaus Hekking**

Vorstandsvorsitzender der SRH Holding

**Vertretung: Jutta Lang**

Vorsitzende der Geschäftsführung  
der SRH learnlife GmbH

**Bärbl Maushart**

Vorsitzende des Verwaltungsrats der  
Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.



**Franz Longin**

Präsident des Landesverbandes  
der Freien Berufe Baden-Württemberg

**Claus Munkwitz**

Hauptgeschäftsführer  
der Handwerkskammer Region Stuttgart

Vertretung: **Franz Falk**

Geschäftsführer bei der Handwerkskammer  
Region Stuttgart

**Prof. Dr. Wilhelm Rall**

Direktor Emeritus McKinsey & Company, Inc.

**Petra Reum-Mühling**

Vorstandsvorsitzende der Reum AG

**Dr. Sabine Röser**

Vorsitzende des Vorstandes der Rudolf Röser Verlag  
und Informationsdienste AG, Vorsitzende des  
Dienstleistungsausschusses der IHK Karlsruhe

**Peter Schmid**

Präsident des Hotel- und Gaststättenverbandes  
DEHOGA Baden-Württemberg

Vertretung: **Werner Heer**

Vorstandsmitglied DEHOGA

**Hans Jürgen Vietz**

Präsident des Einzelhandelsverbandes  
Baden-Württemberg e.V.

Vertretung: **Sabine Hagmann**

Geschäftsführerin des Einzelhandelsverbandes

**Prof. Dr. Willi Weiblen**

Abteilungsleiter im Wirtschaftsministerium  
Baden-Württemberg, Vorsitzender der Jury

**Dr. Michael Zeiß**

Chefredakteur des Südwestrundfunks, Fernsehen Stuttgart

Vertretung: **Sabine Gaschütz**

Abteilungsleiterin Fernsehen-Wirtschaft

## DIE MOTIVATION

Dienstleistungen erlangen eine immer größere Bedeutung für Wirtschaftswachstum und Beschäftigung. So geben produktionsorientierte und unternehmensnahe Dienstleistungen der Industrie und der mittelständischen Wirtschaft innovative Impulse. Sie tragen wesentlich zur Steigerung der Produktivität und der Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen bei.

Die innovativen Unternehmen, der Erfindungsgeist und Fleiß der in Baden-Württemberg arbeitenden Menschen machen das Land zu einem weltweit bekannten Wirtschaftsstandort. Aufgabe der Wirtschaftspolitik ist es, die Rahmenbedingungen sowohl für das produzierende Gewerbe als auch für die Dienstleistungswirtschaft optimal zu gestalten. Notwendig ist aber auch, dass das Klima für Dienstleisterinnen und Dienstleister in Baden-Württemberg weiter verbessert wird.

Der seit 2000 alle zwei Jahre ausgelobte Preis „Dienstleister des Jahres“ bietet eine geeignete Plattform, um die Themen Dienstleistung, Kunden- und Serviceorientierung sowie Dienstleistungsmentalität stärker in den Blickpunkt der Öffentlichkeit zu rücken. Die „Dienstleister des Jahres“ sollen dabei Beispiel und Anregung für andere Dienstleistungsunternehmen geben.

## DIE AUSSCHREIBUNG

Die Ausschreibung im Jahr 2006 richtete sich an alle Dienstleistungsunternehmen, Dienstleisterinnen und Dienstleister, Selbstständige der Freien Berufe, dienstleistungsorientierte Unternehmen des Handwerks sowie Dienstleistungsnetzwerke und -kooperationen mit Sitz oder Niederlassungen in Baden-Württemberg. Drei Unternehmen dürfen sich seit der Preisverleihung am 28.09.2006 als „Dienstleister des Jahres 2006“ bezeichnen.

## DIE SPARTEN

Die „Dienstleister des Jahres 2006“ wurden in folgenden Sparten ermittelt:

- beispielhafte Entwicklung, Umsetzung und Verbreitung einer Dienstleistungsidee
- vorbildliche Kundenfreundlichkeit
- herausragende Dienstleistungsnetzwerke und -kooperationen.

Die Unternehmen sollten innerhalb der Sparten auf folgende Kriterien eingehen:

### BEISPIELHAFTER ENTWICKLUNG, UMSETZUNG UND VERBREITUNG EINER DIENSTLEISTUNGSDIEE

- Ideen zur Entwicklung innovativer Dienstleistungen z.B. Kombination von Produkten und Dienstleistungen

- Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit durch besseres und schnelleres Eingehen auf Kundeninteressen
- Neue und erfolgreiche Markterschließungskonzepte, Strategien zur Unternehmenspositionierung in Deutschland, auf dem Europäischen Binnenmarkt und/oder den internationalen Märkten

### VORBILDICHE KUNDENFREUNDLICHKEIT

- Kundengewinnung und Schaffung von mehr Kundennutzen
- Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- Innovativer Kundenservice und Verbesserung der Qualität von Dienstleistungen (Servicequalität)

### HERAUSRAGENDE DIENSTLEISTUNGSNETZWERKE UND -KOOPERATIONEN

- Ziele der Kooperation
- Mehrwert für die Kooperationspartner und für die Kunden/-innen
- Neuartigkeit von Dienstleistungen und Prozessen
- Intensität und Art der Zusammenarbeit zwischen den Kooperationspartnern
- Nachhaltigkeit der Kooperation

### WEITERE KRITERIEN

Für die Teilnahme am Wettbewerb waren Angaben über den **wirtschaftlichen Erfolg** notwendig. Hierzu zählen die Angaben zum Umsatz, zum Betriebsergebnis, zur Beschäftigtenzahl, zur Marktposition.

Weiter waren für eine erfolgreiche Teilnahme Informationen zur **Unternehmenskultur** erforderlich.

Bei allen Unternehmen und Kooperationen wurden hierbei folgende Punkte bewertet:

- Dienstleistungsverständnis im Unternehmen
- Verankerung des Dienstleistungsverständnisses bei den Mitarbeitern/-innen
- Weiterbildungsmaßnahmen, Mitarbeitermotivation
- Gestaltung von kundenorientierten Arbeitsabläufen, systematische Innovationsentwicklung
- Kundenintegration, Beschwerdemanagement
- soziales Engagement.

### DIE PREISE

Die drei Sieger erhielten Geldprämien in Höhe von je 10.000 Euro. Weitere sechs Unternehmen erhielten einen „Anerkennungspreis“ von je 1.500 Euro.

### DAS BEWERTUNGSSYSTEM

Das Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg nahm in einem mehrstufigen Verfahren die Bewertung der 106 eingegangenen Bewerbungen vor. Jede Bewerbung wurde zunächst von zwei Personen begutachtet. Die Bewertungskriterien orientierten sich an den im Ausschreibungstext erwünschten Angaben. Das Bewertungssystem basierte auf Punkten, und für jede Bewerbung konnten maximal 35 Punkte vergeben werden.

Die Feststellung der besten Bewerbungen, der „Top 20“, erfolgte nach der erreichten Punktezahl. Die Vorjury wählte aus jeder der drei Wettbewerbssparten die drei besten Unternehmen aus und schlug diese Finalteilnehmer der Jury vor. Diese Vorauswahl wurde von je einem Vertreter der Arbeitsgemeinschaft der Dienstleistungsverbände Baden-Württemberg, des Baden-Württembergischen Industrie- und Handelskammertages, des Baden-Württembergischen Handwerkstages und des Landesverbandes der Freien Berufe sowie von den Bewerberinnen und Bewertern des Wirtschaftsministeriums vorgenommen.

Die Jury wählte dann in einer ganztägigen Sitzung die drei „Dienstleister des Jahres 2006“ aus. Dazu präsentierte jeder Finalteilnehmer sein Unternehmen und musste sich den Fragen der Jury-Mitglieder stellen. Nach einer schrift-

lichen Abstimmung mit anschließender Diskussionsrunde wählte die Jury, die unter dem Vorsitz des Abteilungsleiters Mittelstand des Wirtschaftsministeriums Baden-Württemberg tagte, die drei „Dienstleister des Jahres 2006“ aus.

### WETTBEWERB DIENSTLEISTER DES JAHRES 2008

Die Ausschreibungsunterlagen für den Wettbewerb „Dienstleister des Jahres 2008“ sind voraussichtlich Ende 2007 erhältlich.

Sie können sich jetzt schon vormerken lassen und werden dann rechtzeitig informiert. Senden Sie eine Nachricht mit Ihrer vollständigen Postadresse an:

Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg  
Angelika Oyen  
Theodor-Heuss-Straße 4  
70174 Stuttgart  
E-Mail: [angelika.oyen@wm.bwl.de](mailto:angelika.oyen@wm.bwl.de)

Weitere aktuelle Informationen finden Sie auch im Internet unter: **[www.dienstleistungs offensive.de](http://www.dienstleistungs offensive.de)**

# Die Übersicht der Preisträger, der Anerkennungen und der „Top 20“



## VORBILDLICHE KUNDENFREUNDLICHKEIT

**Osiandersche Buchhandlung GmbH, Tübingen**



**Mindness® Hotel Bischofschloss**

**Kreativhotel GmbH, Markdorf**

**DEKRA Arbeit Partner BERA PERSONALdienstleistungen  
GmbH, Schwäbisch Hall**

**bad & heizung Lassen GmbH, Freiburg**

**Das Zahnärztehaus, Ilsfeld**

**GRUPPE DREI® Agentur für strategische  
Kommunikation, Villingen-Schwenningen**

**Mr. Mac's Party Team, Stuttgart**

**Nubert elektronik GmbH, Schwäbisch Gmünd**



**BEISPIELHAFTHE ENTWICKLUNG, UMSETZUNG  
UND VERBREITUNG EINER DIENSTLEISTUNGSDIEE**

**SCHEMPP® Dienstleistungen für  
Bestandserhaltung, Kornwestheim**

**Mannsdörfer GmbH, Stuttgart  
AddOn Systemhaus GmbH, Böblingen**

**aktivNET Gesundheitsmanagement GmbH, Stuttgart  
DAS VOGLHAUS® Café, Konstanz  
H<sub>2</sub>O fun events®, Neckarwestheim  
IBSolution GmbH, Heilbronn  
le festin – Küche & Service exquisit GbR, Simonswald  
RKT Übersetzungs- und Dokumentations-GmbH,  
Schramberg-Sulgen  
Zentrum für ambulante Diagnostik und Chirurgie  
Verwaltungs- GmbH, Freiburg**



**HERAUSRAGENDE  
DIENSTLEISTUNGSNETZWERKE**

**Radiologienetze Rhein-Neckar-Pfalz,  
Württemberg Nord und Ostwürttemberg,  
Mitglieder der Curagita-Gruppe, Heidelberg**

**hand-werker24.de,  
federführend: Sanitär Bergmann GmbH, Mosbach  
Renovieren und mehr,  
federführend: Baral GmbH, Gundelfingen**

**Sechsschwaben,  
federführend: Volker Zeller Elektrotechnik, Esslingen  
Stübler GmbH, Eislingen**

**Hinweis:**

Die Kurzbeschreibungen der „Top 20“  
wurden von den jeweiligen Unternehmen verfasst.



#### OSIANDERSCHE BUCHHANDLUNG GMBH, TÜBINGEN



Die Osiandersche Buchhandlung, die älteste Buchhandlung in Baden-Württemberg, wurde von Professor Erhard Cellius 1596 in Tübingen als Verlag, Druckerei und Buchhandlung gegründet. Sie entwickelte sich in den folgenden Jahrhunderten zu einem der wichtigsten Verlage Württembergs, bevor sie in der Mitte des 19. Jahrhunderts die Verlagsrechte verkaufte und sich ganz auf den Sortimentsbuchhandel konzentrierte. Seit 1920 im Besitz der Familie Jordan/Riethmüller, hat Osiander Generationen von Studenten der Tübinger Universität mit Studienliteratur versorgt und ist mit seinen Autorenlesungen seit Jahrzehnten ein unverzichtbarer Bestandteil des kulturellen Lebens in Tübingen. 1974 begann Osiander mit einer neuen Buchhandlung in Böblingen, auch au-

ßerhalb Tübingens Buchhandlungen zu gründen bzw. zu übernehmen. Doch erst seit dem Jahr 2003 verfolgt das Unternehmen eine gezielte Wachstumsstrategie im süddeutschen Raum.

Standorte: Zur Zeit 14 Standorte in Tübingen (3, zuletzt Metzgergasse 2000), Baden-Baden (2006), Biberach (Übernahme: ab 1/2007), Böblingen (1974), Heilbronn (2006), Konstanz (2; Übernahme: 2003), Reutlingen (1983), Rotenburg (Übernahme: 1996), Speyer (Übernahme: 2005), VS-Schwenningen (1995), VS-Villingen (Übernahme: 2004)

[www.osiander.de](http://www.osiander.de): Seit 1996 ist Osiander im Netz vertreten und gehört zu den wenigen mittelständischen Buchhandlungen mit einem eigenständigen Internetauftritt. Das Alleinstellungsmerkmal im Internet ist die Anzeige der aktuellen Titel-Präsenz in allen Osiander-Buchhandlungen. Logistikzentrum: Über das seit 1996 bestehende Logistikzentrum erfolgt die umweltfreundliche Belieferung aller

Buchhandlungen, gesteuert durch ein unternehmensinternes IT-System.

Service-Center: Um mit dem Wachstum Schritt halten zu können, wurden im März 2006 Versand, Kundenservice und Rechnungswesen ausgegliedert und in einem eigenen Service-Center zusammengefasst. Die von Siemens und Telekom entwickelte Kommunikationstechnologie integriert die gesamte Kommunikation zwischen Kunden und allen Buchhandlungen in dem ebenfalls im Service-Center eingerichteten Call-Center. Heute ist Osiander ein inhabergeführtes Familienunternehmen, dessen Kapital zu 100% von den geschäftsführenden Gesellschaftern gehalten wird. Die Buchhandlung gehört zu den 20 größten Unternehmen im deutschen Sortimentsbuchhandel und wurde 2005 bei einer nationalen Repräsentativumfrage unter den Großen von den Kunden als Nummer Eins in Service, Freundlichkeit und Kompetenz benannt.

[www.osiander.de](http://www.osiander.de)



#### LAUDATIO

GEHALTEN VON HERRN CHRISTIAN BRAND,  
VORSTANDSVORSITZENDER DER L-BANK

Sehr geehrte Damen und Herren,  
dank überragender Werte in der Sparte „Vorbildliche Kundenfreundlichkeit“ hat die Jury die Osiandersche Buchhandlung GmbH zum Dienstleister des Jahres 2006 ausgezeichnet.

Ich beglückwünsche die Geschäftsleitung und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu dieser Auszeichnung. Sie haben diese Auszeichnung verdient, denn sie gewinnen und halten ihre Kunden mit Herz und Verstand. Sie haben frühzeitig erkannt, dass ein exzellenter Service heute ein ganz entscheidender Wettbewerbsvorteil ist – und der Erfolg gibt Ihnen Recht. Sie gehören zu den 20 größten Unternehmen im deutschen Sortimentsbuchhandel. Sie setzen sich tagtäglich gegen die Online-Versand-Riesen

Amazon & Co. durch. Ihr familiengeführtes Unternehmen wächst kontinuierlich und ist wirtschaftlich kerngesund.

Sehr geehrte Damen und Herren,

Osiander betreibt Einzelhandel mit Büchern, Zeitschriften und Papierwaren in 14 Ladengeschäften und als Versandhandel. Dieses Geschäftsfeld wird aber auch von vielen anderen Unternehmen bedient. Produkte und Dienstleistungen sind in der Branche vom Grundsatz her identisch. Was ist nun bei Osiander anders? Wo liegen die Unterschiede? Der Umgang mit dem Kunden von heute hat sich verändert. Die Kunden sind informierter, mobiler und sensibler geworden. Sie erwarten Kompetenz, Emotionen und Nutzen. Sie wollen begeistert werden.

Osiander begeistert seine Kunden! Wie sieht das ganz praktisch aus? Osiander hat eine klare, langfristig angelegte Unternehmensphilosophie. Sie wurde mit den Mitarbeitern gemeinsam entwickelt. Neben den Schwerpunkten

Ertragsstärke und Standortqualität ist Kundenfreundlichkeit für Osiander die wichtigste Kategorie im Umgang mit dem Kunden. Sie ist das USP (Unique Selling Proposition), das Alleinstellungsmerkmal des Unternehmens.

Kundenfreundlichkeit ist bei Osiander keine Marketingstrategie, sondern praktizierte Selbstverständlichkeit. Die Geschäftsleitung ist sich sehr bewusst, dass nur begeisterte Mitarbeiter Kunden begeistern können.

Osiander fördert und fordert Menschen, die ihre Arbeit mit Kompetenz und Freude tun. Ständige Schulung und Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind obligatorisch. Sie werden sorgfältig geplant und auch dokumentiert. Ausbildung wird als zukunftsichernde Investition angesehen – die Ausbildungsquote des Unternehmens liegt ständig über 10 %. Die Auszubildenden erhalten neben einer soliden Fachausbildung auch persönlichkeits- und kommunikationsfördernde Schulungen, z. B. im Rahmen eines anspruchsvollen gemeinsamen Theaterpro-

jekts. Konsequenz ist Osiander auch bei Kulanzfragen. Es wird nicht der Schuldige gesucht, sondern das Problem im Sinne des Kunden gelöst. Während die Konkurrenz ihren Kunden Lieferungen in einem 24-Stunden-Service anbietet, stellt Osiander ganz im Sinne des Kunden per Fahrradkurier noch am gleichen Tag zu. Osiander geht mit der Zeit. Immer auf der Suche nach sinnvollen und attraktiven Dienstleistungen für den Kunden. Als eine der wenigen mittelständischen Buchhandlungen mit einem eigenständigen und professionellen Internetauftritt bietet sie ein ständig aktualisiertes Online-Angebot.

Osiander wäre nicht Osiander, wenn es den Kunden nur als Kunden wahrnehmen würde. So findet in jeder Buchhandlung ein Kindertag statt und jeder Schüler mit einer Note Eins in Deutsch erhält ein Buchgeschenk.

Zusammenfassend stelle ich fest: Die Osiandersche Buchhandlung ist ein wunderbares Beispiel für ein Best-Practices-Unternehmen im Bereich der vorbildlichen Kundenfreundlichkeit. Der Erfolg Ihres Unternehmens, und ich spreche hier Geschäftsleitung und Mitarbeiter gemeinsam an, basiert nicht nur auf einem umfassenden Angebot, sondern vielmehr auf der Art und Weise, wie Sie ihre Kunden wahrnehmen und mit ihnen umgehen.

Darum haben Sie heute gewonnen und darum sind Sie ein erfolgreiches Unternehmen, das auch dem großen 8.000 km entfernten Konkurrenten lächelnd die Zähne zeigen kann.



**MINDNESS® HOTEL BISCHOFSSCHLOSS**  
**KREATIVHOTEL GMBH, MARKDORF**



Als weltweit erstes Mindness®Hotel gehen die „Schlossgeister“ in Markdorf neue Wege. Ihr Motto lautet „Anderen eine Freude bereiten“ und dies können die Gäste im Mindness®Hotel Bischofsschloss „erleben“.

Als kleines Tagungshotel mit 44 Zimmern, dem Bio-Regional Restaurant „Mundart“ und einem kuscheligen Wohlfühlbereich bietet die einstige Residenz des Bischofs zu Konstanz ein „merk-würdiges“ Umfeld.

Das Mindness®Hotel Bischofsschloss ist ein Ort, an dem die Gäste spüren, dass es nicht nur darum geht, nur zu konsumieren, sondern bewusst(er)leben. Die Gäste erleben z. B. über Sensorikübungen, Kochkurse und den Sinneparcours die Bedeutung von bewusstem Wahrnehmen. Das Hotel wurde bereits mehrfach für seine gelebte Ser-

vicequalität ausgezeichnet und im Oktober 2006 mit der höchsten Auszeichnung für Servicequalität in Deutschland, der Stufe III, belohnt.

Mit Räumlichkeiten für Veranstaltungen, speziellen Familienzimmern, Tagungsräumen und der Unternehmensphilosophie ist das Bischofsschloss ein idealer Ort für das „genussvolle Denken und (Er-)leben“.

Speziell für Firmen bietet Bernd Reutemann, der geistige Vater des Mindness®Konzeptes, Seminare, Schulungen und Impulsvorträge im Bereich Servicequalität, Kundenbegeisterung und Unternehmenskultur an. Die Schlossgeister freuen sich darauf Ihre Gastgeber zu sein.

Kurzer Steckbrief des Mindness®Hotel Bischofsschloss

- 25 lebensfrohe Schlossgeister möchten für Sie „begeistern“
- 44 Wohlfühlzimmer warten auf Sie
- 5 Seminarräume bieten Ihnen eine „denk-würdige“ Atmosphäre
- Sauna, Whirlpool und Tepidarium laden zum Entspannen ein
- Unser Restaurant „Mundart“ hält Leckereien der Region und entspannendes Slowfood® für Sie bereit
- Im Sommer erwarten Sie der „Bischofs-Beach“ und unsere Showküche

[www.mindnesshotel.de](http://www.mindnesshotel.de)



**DEKRA ARBEIT PARTNER, BERA PERSONALDIENST-  
LEISTUNGEN GMBH, SCHWÄBISCH HALL**



Die DEKRA Arbeit BERA GmbH, die sich als Partner des Mittelstands versteht, geht seit ihrer Gründung im Jahr 2002 neue Wege in der Personalvermittlung und hat sich innerhalb kurzer Zeit einen Namen gemacht. „Leistung schafft Partnerschaft!“ ist der Leitspruch des Unternehmens und die Arbeitsgrundlage eines jeden Mitarbeiters.

Mittlerweile beschäftigt die BERA über 40 Mitarbeiter in ihren Niederlassungen und über 800 Mitarbeiter in der Arbeitnehmerüberlassung für namhafte Firmen verschiedener Branchen. Das Unternehmen verfügt über Niederlassungen in Schwäbisch Hall, Crailsheim, Heilbronn, Taubertal, Taubertal, Eisenach und Suhl.

Die Globalisierung der Märkte und die damit einhergehende ständige Flexibilisierung des Arbeitsmarktes braucht professionelle und kostengünstige Lösungen. Diese werden von der BERA für die Region Heilbronn-Franken erfolgreich angeboten. Darin liegt sicherlich einer der wichtigsten Gründe, warum die BERA so schnell die regionale Marktführerschaft erringen konnte. Das Unternehmen arbeitet konsequent daran, diese Marktführerschaft auszubauen.

Kunden werden durch hochqualifiziertes Stammpersonal in den Niederlassungen direkt vor Ort sehr gut betreut. Dabei hat jeder Kunde bei der BERA ausschließlich einen Ansprechpartner für das gesamte Portfolio. Durch die kompetente Unterstützung bei der aufwändigen Mitarbeitersuche, -auswahl und -einstellung kann der Kunde sich auf seine eigentliche Arbeit konzentrieren. Außerdem bezahlt der Kunde zum Beispiel bei der Arbeitnehmerüberlassung ausschließlich für die tatsächlich gearbeitete Zeit des Zeitarbeitnehmers im Betrieb. Die Zeitarbeitnehmer sind hochmotiviert, auch auf Grund der übertariflichen Entlohnung.

„Wir erweitern unser Angebot ständig und passen es den Bedürfnissen unserer Kunden an, so dass wir unsere Position festigen und ausbauen. Als Unternehmen wollen wir unabhängig bleiben und weiter wachsen. Wir bieten dem Mittelstand der Region ein Dienstleistungsangebot an,

über das sonst nur Großkonzerne verfügen und das ihre Wirtschaftskraft stärkt, deshalb sehen wir mit positiven Erwartungen in die Zukunft“, ist Bernd Rath überzeugt und erläutert: „Durch die Partnerschaft mit der DEKRA verbindet sich mit unserem Namen die Sicherheit und Größe eines führenden Dienstleistungskonzerns und die Schnelligkeit und Flexibilität eines praxisorientierten und mit der Region verwurzelten Mittelständlers.

Die Unternehmen erhalten bei uns sämtliche Personaldienstleistungen aus einer Hand. Durch ein internes Qualitätsmanagement und die Zertifizierung ist die ständige Verbesserung der Prozesse gewährleistet. Außerdem können wir bei der Vermittlung von Fach- und Führungskräften auf das bundesweite Netzwerk der DEKRA Arbeit zurückgreifen.“

[www.beragmbh.de](http://www.beragmbh.de)



**BAD & HEIZUNG LASSEN GMBH,  
FREIBURG**

**bad & heizung**®

Seit über 100 Jahren bieten die Menschen von bad & heizung Lassen Problemlösungen rund um die Haus- und Wohnungsrenovierung. Inklusiv der Koordination aller Gewerke. Zum Festpreis. Die nach Profitcentern unterteilten Geschäftsfelder:

1. Erneuerbare Energien (Solarwärme- & Solarstromanlagen, Holzpellettheizung, Erdwärme-Heizung, Blockheizkraftwerk) und Brennwerttechnik für Privatleute mit Hausbestand.
2. Renovierung: Bad- und Hausrenovierungen inklusive der Koordination sämtlicher Gewerke.

3. Kundendienst: HoP (Haustechnik ohne Probleme), Wartung, 24h Notdienst mit persönlichem Ansprechpartner zu jeder Tages- und Nachtzeit (kein Anrufbeantworter), Service.

Alles Tun und Handeln ist darauf abgestimmt, dem Kunden Nutzen zu bieten. Begeisterte Kunden bedeuten „Arbeit für Morgen“. Unsere Produkte und Dienstleistungen dienen der Gesundheit, dem Ansehen, der Sicherheit und der Vermögenserhaltung der Kunden.

Konkret bedeutet dies, dass jeder Mensch innerhalb und außerhalb des Unternehmens, entsprechend seiner Stärken Dienstleister für den anderen ist:

- Kunden leisten Dienst, indem sie uns mit ungewöhnlichen Wünschen fordern.
- Industrie leistet Dienst, indem sie Verbesserungsvorschläge an Produkten umsetzt.
- Lehrlinge leisten Dienst, indem Sie neue Techniken & Ideen schnell lernen und umsetzen.
- Gesellen leisten Dienst mit Ihrem handwerklichen Geschick beim Einbau der Anlagen.
- Büro-Mitarbeiter leisten Dienst mit einer klaren und transparenten Organisationsstruktur.
- Chef und Chefin leisten Dienst mit Aufträgen und indem sie kritikfähig bleiben.

Heute wie damals arbeiten viele Mitarbeiter „ihr Leben lang“ bei Lassen. 1991 eröffnete bad & heizung Lassen eine Ausstellung in Freiburg, 1998 kam eine zweite Ausstellung in Kirchzarten hinzu. Derzeit beschäftigt bad & heizung Lassen 18 Mitarbeiter und 7 Mitarbeiterinnen, davon sind 7 Auszubildende.

[www.lassen-gmbh.de](http://www.lassen-gmbh.de)



#### **DAS ZAHNÄRZTEHAUS, ILSFELD**



Die gesamte ambulante Zahnheilkunde unter einem Dach. Unser Slogan: Qualität aus Verantwortung – Service aus Überzeugung. So sehen wir uns als Dienstleister an unseren Kunden ( Patienten ). Wir, das sind sechs Zahnärztinnen und Zahnärzte und

eine Kieferorthopädin, wobei jeder Kollege ein abgegrenztes Spezialgebiet der Zahnheilkunde betreut. Diese Spezialisierung kommt aus der Überlegung, dass es heute nur sehr schwer, wenn nicht unmöglich ist für den Einzelnen, die gesamte Zahnheilkunde auf hohem Niveau zu beherrschen.

Wir wollen im Team mit motivierten Patienten außergewöhnliche Ergebnisse erzielen. Zahnärztliche Behandlungen sind zu teuer und zu unangenehm um hier einen Kompromiss zu akzeptieren. Daher muss auch der Kunde seinen Teil dazu beitragen, wenn wir langfristig erfolgreich sein wollen. Er muss nämlich das, was wir mit großem Aufwand erreicht haben, mit dem gleichen großen Aufwand pflegen und muss dafür Sorge tragen, dass eine regelmäßige professionelle Pflege und Kontrolle stattfindet. Dafür bieten wir mit unserem Prophylaxeteam – fünf Dentalhygienikerinnen und zwei ZMF – den entsprechenden professionellen Rahmen und ermöglichen so dem motivierten Kunden eine lebenslange Zusammenarbeit.

Unser außergewöhnlicher Service wird dadurch deutlich, dass wir unseren Kunden einen 24 Stunden, rund um die Uhr, Notdienst anbieten und das an allen Tagen im Jahr. Eine/r unserer Zahnärztinnen oder Zahnärzte ist über unser Notfalltelefon für unsere Kunden immer erreichbar. Auch unsere Praxiszeiten von 07:00 morgens bis 20:00 am Abend spiegeln unser Bemühen wieder, ein optimales Angebot zu präsentieren.

Die ZTI – Zahntechnik Ilsfeld – befindet sich ebenfalls im Zahnärztheaus und so ist es uns möglich, auch den technischen Teil unserer Leistungen z.T. schon bei der Planung, aber in jedem Falle bei der Umsetzung direkt zu integrieren und auch in die Kundenberatung, z. B. bei der Auswahl der Zahnfarbe, einzubeziehen.

Auf Grund einer ausgeklügelten Praxisorganisation gelingt es uns über 95 % unserer Kunden mit Wartezeiten von weniger als 5 Minuten zu bedienen. Ein für Arztpraxen außergewöhnlicher Service auf den wir alle besonders stolz sind.

Der Kunde muss bei uns das Gefühl haben, fachlich exzellent betreut zu werden und darüber hinaus ein Team gewählt zu haben, das bereit ist alles zu tun, um seine Wünsche und Anliegen zu erfüllen. Unsere Patienten sind nicht nur unsere Kunden, vielmehr sind Sie unsere Freunde.

[www.das-zahnaerztheaus.de](http://www.das-zahnaerztheaus.de)



**GRUPPE DREI® AGENTUR FÜR STRATEGISCHE  
KOMMUNIKATION, VILLINGEN-SCHWENNINGEN**

**GRUPPE DREI®** Eine Agentur auf Erfolgskurs. Der Firmenname GRUPPE DREI® steht heute für rund 50 hoch qualifizierte Mitarbeiter aus den Bereichen Marketing, strategische Kommunikation und Markenführung.

Tatsächlich beginnt die Erfolgsgeschichte der renommierten Agentur vor 16 Jahren mit drei Personen: der damals 38-jährige Kunsterzieher Alexander Doderer macht sich selbstständig unter dem Namen AD-Grafik. Schon zwei Jahre später expandiert das kleine Studio und Doderer gründet mit zwei Partnern das Büro für visuelle Kommunikation GRUPPE DREI® in Villingen. Die neue Firma gilt bald als innovativ, ideenreich und absolut zuverlässig. GRUPPE DREI® erstellt Firmenlogos, macht zunächst

Prospekte, Messeauftritte und Ausstellungen. Es spricht sich herum, dass das kleine Team alles aus einer Hand bietet. Eine Vielzahl mittelständischer Unternehmen sucht den Geschäftskontakt, die Aufgabenstellungen weiten sich aus. Drei Jahre nach dem Start engagiert Alexander Doderer den ausgewiesenen Tourismusfachmann Hans-Dieter Schwarz. In kürzester Zeit entwickelt sich GRUPPE DREI® zu einer der namhaftesten süddeutschen Tourismusmarketing-Firmen. In den Folgejahren werden selbst die großen Tourismusmarken des Südwestens betreut, darunter der Schwarzwald, der Bodensee oder bekannte Destinationen wie Baiersbronn und Radolfzell.

Die Mitarbeiter der Agentur kommen mittlerweile aus den Ballungszentren der Republik in die charmante Provinz, um bei GRUPPE DREI® arbeiten zu können. Die Dienstleistungsqualität wird systematisch auf den Consulting- und Markenführungsbereich ausgedehnt. 2005 ist das Unternehmen auf knapp 50 Mitarbeiter angewachsen, betreut Budgets in Höhe von 18 Mio. Euro, entsprechend einem Umsatz von 5 Mio. Euro. Über 50% sind dabei über mittel- und langfristige Betreuungsverträge abgesichert. Die Zukunftsausrichtung der GRUPPE DREI® leitet sich konsequent aus ihrem starken Dienstleistungspotenzial ab. Marketingberatung und internationale Markenführung stehen dabei im Mittelpunkt. Nachhaltige Markenführung stellt für die Mandate der GRUPPE DREI® den Haupt-

vorteil dar: Sie führt praktisch in allen Fällen zu einer verbesserten Marktpräsenz und zu ebenso nachhaltigem Umsatzerfolg – nicht umsonst ist die Empfehlungsneigung der Kunden so groß.

[www.gruppedrei.com](http://www.gruppedrei.com)



**MR. MAC'S PARTY TEAM , STUTT GART**

**mr. mac's PARTY TEAM** Egal, ob Betriebsfest oder Hochzeit, Weihnachtsfeier oder Geburtstagsparty – seit mehr als 20 Jahren sorgen die DJs von Mr. Mac's Party Team für die richtige Musikmischung bei jedem Anlass. Dezentle Tischmusik zum Essen, Musik zum Paartanz, Oldies, Schlager, Party-Klassiker oder aktuelle Club-Hits – für jedes Publikum wird ganz individuell aus allen denkbaren Musikrichtungen die optimale

Kombination zusammengestellt. Absolute Zuverlässigkeit, professionelles Equipment und die Erfahrung von mittlerweile über 1200 Engagements pro Jahr geben jedem Veranstalter die Sicherheit, dass auch sein Fest ein voller Erfolg wird. Ob 15 oder 5000 Gäste zu beschallen sind – Mr. Mac's stellt auf Wunsch auch gerne eine professionelle Musik- und Lichtanlage in der passenden Größe bereit und sorgt mit kompetenter Beratung für einen reibungslosen Ablauf der Veranstaltung.

[www.mrmac.de](http://www.mrmac.de)



**NUBERT ELECTRONIC GMBH, SCHWÄBISCH GMÜND**

Der direkte Weg ist das Ziel.

Nubert vermeidet Umwege und ist damit schneller beim Kunden.

Seit über 30 Jahren steht der Name Nubert bei HiFi- und Musikfreunden als Inbegriff für Boxen der Extraklasse und eine kaum zu überbietende Kundenfreundlichkeit. Was vor 30 Jahren in der sprichwörtlichen Garage auf der schwäbischen Ostalb begann, entwickelte sich zur veritablen mittelständischen Firma und einer der Premium-Marken unter den deutschen Lautsprecher-Herstellern.

Die Grundlagen des Erfolges der Schwäbisch Gmünder Boxen-Manufaktur sind nach wie vor die überragende Klangqualität der Nubert-Lautsprecher, das hervorragende Preis-Leistungsverhältnis, sowie die große Zuverlässigkeit der Nubert-Produkte.

Die hohe Akzeptanz von Nubert-Lautsprechern am Markt schlägt sich dabei in eindrucksvollen Verkaufszahlen nieder, sie zeigt sich aber auch bei imageträchtigen Veranstaltungen wie den Leserwahlen der großen Fachmagazine, bei denen Nubert-Produkte seit Jahren regelmäßig zu den besten und beliebtesten Boxen in Deutschland gewählt werden. Das Produktportfolio umfasst vier Linien und reicht vom schnörkellos gestalteten Kompaktlautsprecher bis zur 125 cm hohen Standbox in edlem Echtholz furnier, so dass für jeden Geschmack und jeden Geldbeutel der passende Schallwandler zur Auswahl steht.

Ebenfalls auf ihre Kosten kommen die Freunde des hochwertigen Heimkino-Tons. Zur perfekten Mehrkanalwiedergabe stehen neben den klassischen Lautsprechern eine

Reihe hochwertiger Center- und Rearspeaker sowie leistungsstarke Subwoofer in den unterschiedlichsten Ausführungen zur Verfügung. Die damit kombinierbaren Surround-Systeme beeindrucken selbst anspruchsvolle Spezialisten immer wieder aufs Neue.

Mit dem in der Elektronik-Branche immer noch ungewöhnlichen Konzept, hochwertige HiFi-Lautsprecher in eigener Regie zu entwickeln, zu produzieren und ohne Umwege direkt an den Kunden zu verkaufen, hat die Nubert electronic GmbH bereits vor 30 Jahren Mut und Innovationskraft bewiesen. Der Wille, sich ständig zu verbessern und nicht auf den erreichten Lorbeeren auszuruhen, wird belohnt mit einem nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolg sowie einer hohen Kundenzufriedenheit.

[www.nubert.de](http://www.nubert.de)



**SCHEMPPE DIENSTLEISTUNGEN FÜR  
BESTANDSERHALTUNG, KORNWESTHEIM**

**Schempp®** Die Firma Schempp, Dienstleistungen für Bestandserhaltung in Archiven, Bibliotheken und Museen, bietet eine maßgeschneiderte Angebotspalette für Institutionen, die entweder wertvolle Unterlagen auf Papier besitzen (z. B. Inkunabeln, Urkunden oder historische Landkarten) oder die Schäden an papierernen Unterlagen haben, die z. B. aus gesetzlichen Gründen erhalten werden müssen (z. B. Gerichts- oder Notariatsakten).

Abteilungen:

Buch- und Graphikrestaurierung: Hier werden wertvollste Einzelobjekte wie z. B. Inkunabeln, Pergamenturkunden oder historische Landkarten detailgetreu restauriert.

Digitalisierung und Verfilmung: Mit modernster Technik

(z. B. Buchscannern) werden die in Büchern enthaltenen Informationen konvertiert, so dass ein schneller Informationszugriff (Computer) bzw. Weiterleitung oder Bereitstellung der Information (Intranet/Internet) möglich ist. Schutzverpackung von Kulturgut: Aus speziellen Materialien werden mit innovativer Verpackungstechnik maßgenaue Schutzverpackungen für Kulturgüter hergestellt. Bestandserhaltung: Große Mengen an Schriftstücken werden mit unterschiedlicher Technik konserviert. Zur Anwendung kommen die Techniken der Gefriertrocknung, Massentensäuierung, Sterilisierung und Reinigung (z. B. nach Bibliotheksbränden).

Beispiel neues Mercedes - Benz Museum Stuttgart:

Ca. 150 papierne Unikate (z. B. Gründungsbilanz) wurden so reproduziert, dass sie von den Originalen nicht zu unterscheiden sind. Diese Reproduktionen werden nun in den Ausstellungsvitrinen präsentiert und die Originale la-

gern unter guten klimatischen Bedingungen im Museumsdepot. Die Firma Schempp hat zu diesem Zweck die Originale digitalisiert, auf speziellen Papieren ausgedruckt, zum Teil dreidimensionale Objekte reproduziert (z. B. Bücher oder historische Verpackungen) und so gealtert, dass sie vom Original nicht zu unterscheiden sind.

Beispiel Stadtbibliothek in Rheinland-Pfalz:

Von der Firma Schempp wurde für ein sehr wertvolles Evangeliar eine Restaurierungskonzeption entwickelt. Parallel zu den Restaurierungsarbeiten an den Pergamentblättern und dem vergoldeten Holzdeckeleinband kann gleichzeitig auch die Dienstleistung „Digitalisierung während der Restaurierung“ durchgeführt werden, so dass es der Forschung weltweit ermöglicht wird, den Band schonend zu erforschen.

[www.schempp.de](http://www.schempp.de)



#### LAUDATIO

GEHALTEN VON HERRN ULRICH DIETZ, VORSTANDS-  
VORSITZENDER DER GFT TECHNOLOGIES AG

Sehr geehrte Damen und Herren,  
die Jury hat in der Sparte „Beispielhafte Entwicklung, Umsetzung und Verbreitung einer Dienstleistungsidee“ die Firma Schempp® Dienstleistungen für die Bestandserhaltung in Archiven, Bibliotheken und Sammlungen, Kornwestheim, den ersten Preis verliehen. Schempp darf sich ab heute „Dienstleister des Jahres 2006“ nennen. Ich beglückwünsche Herrn Schempp und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu dieser Auszeichnung.

Die Unternehmensphilosophie der Firma Schempp ist es, ihren Kunden aus den Bereichen Archiven, Bibliotheken und Museen alle Produkte und Dienstleistungen für die Bestandserhaltung und Schadensanierung in hoher Qualität und aus einer Hand anzubieten.

Die Kernkompetenzen der Firma Schempp liegen in den vier Geschäftsfeldern Buch- und Graphikrestaurierung, Verfilmung und Digitalisierung, Schutzverpackung von Kulturgut sowie Bestandserhaltung und Schadensanierung. So werden in der Buch- und Graphikrestaurierung wertvollste Objekte wie zum Beispiel Inkunabeln, Pergamenturkunden oder historische Landkarten detailgetreu restauriert.

Im Geschäftsfeld Digitalisierung und Verfilmung werden mit modernster Technik, zum Beispiel Buchscannern, die in Büchern enthaltenen Informationen konvertiert. Damit ist ein schneller Informationszugriff bzw. Weiterleitung oder Bereitstellung der Information im Intranet oder Internet möglich.

Im Bereich der Schutzverpackung von Kulturgut werden aus speziellen Materialien mit innovativer Verpackungstechnik maßgenaue Schutzverpackungen hergestellt.

Schließlich werden im Geschäftszweig Bestandserhaltung

große Mengen an Schriftstücken mit unterschiedlichen Techniken konserviert. Zur Anwendung kommen dabei die Techniken der Gefriertrocknung, Massenentsäuerung, Sterilisierung und Reinigung zum Beispiel nach Bibliotheksbränden. Die Kernkompetenz von Schempp ist es, die verschiedensten Verfahren und Techniken so zu kombinieren, dass die Kunden den größtmöglichen Nutzen haben. Herr Schempp hat die „Dienstleistungen für die Bestandserhaltung“ – wie es im Firmenlogo heißt – entwickelt, erfolgreich umgesetzt und inzwischen auch international verbreitet. Diese breite und innovative Anwendung einer Dienstleistungsidee hat die Jury schlussendlich überzeugt, die Firma Schempp zum Dienstleister des Jahres 2006 zu machen.

Sehr geehrte Festgäste,  
ich möchte Ihnen die innovativen Techniken und Dienstleistungen der Firma Schempp am Beispiel eines Projektes

für das neue Mercedes-Benz Museum in Stuttgart-Untertürkheim verdeutlichen. Schempp hat ca. 150 papierne Unikate, zum Beispiel Gründungsurkunden, so reproduziert, dass sie von den Originalen nicht zu unterscheiden sind. Die Firma Schempp hat zu diesem Zweck die Originale digitalisiert und auf speziellen Papieren ausgedruckt. Schließlich wurden die Papiere und Objekte so gealtert, dass sie vom Original nicht zu unterscheiden sind. Diese Reproduktionen werden nun in den Ausstellungsvitrinen präsentiert. Die Originale lagern dagegen weiter unter guten klimatischen Bedingungen im Museumsdepot.

Sehr geehrter Herr Schempp,

Sie haben Ihr Unternehmen seit der Gründung im Jahr 1989 und vor allem in den vergangenen fünf Jahren dynamisch weiterentwickelt und die Mitarbeiterzahl ihrer Firma auf 15 nahezu verdoppelt. Die Firmenentwicklung von Schempp ist für mich ein hervorragendes Beispiel, wie man aus traditioneller Handwerkskunst, moderner Technologie und marktfähigen Dienstleistungsideen neue und erfolgreiche Geschäftsfelder entwickeln kann. Beispielgebend für einen dienstleistungsnahen Handwerksbetrieb ist auch Ihr Auslandsengagement. Sie sind zum Beispiel in der Schweiz und in Österreich tätig. Sie haben einen Exportanteil von satten 30 %. Dies kommt nicht von alleine! Sie vermarkten Ihre Dienstleistungen auf ausländischen Messen und im Rahmen von Tagungen zum Beispiel in

Budapest, Warschau und Paris. Sie planen diese Auslandsaktivitäten auf weitere osteuropäische Länder auszudehnen. Sie haben auch bereits Pläne, die erfolgreiche Beratung und Erstellung von Schadensgutachten sowie das Geschäftsfeld Gefriertrocknung zu erweitern.

Ich wünsche Ihnen zu Ihren Geschäftsplänen und für Ihr Unternehmen viel Erfolg. Meine herzlichsten Glückwünsche gelten Ihnen sowie Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu der Auszeichnung „Dienstleister des Jahres 2006“. Herr Staatssekretär Drautz wird Ihnen diese Auszeichnung verleihen.



**MANNSDÖRFER GMBH, STUTT GART**

**Mannsdorfer**  
BETTEN UND WÄSCHE SEIT 1895

Eine Innovation im  
Internet-Schlafbe-  
ratung online.

Seit vier Generationen steht der Name Mannsdorfer für Qualität und Kompetenz. Dieses Jahr feiert das Unternehmen in Stuttgart-Weilimdorf sein 111jähriges Jubiläum. Das Traditionsunternehmen beweist sein Gespür für Trends und Mode über mehr als ein Jahrhundert, aber vor allem ist Mannsdorfer bekannt für sein qualifiziertes und kundenorientiertes Verkaufs- und Beratungsteam.

Zentrales Thema bei den Fachberatern der Firma Mannsdorfer ist der gesunde Schlaf. Man nimmt Rücksicht auf die natürlichen Schlafbedürfnisse und individuelle Anatomie der Kunden. Mit Hilfe eines Messsystems ermittelt man wichtige Körperwerte wie Schulterbreite und Wir-

belsäulenform. Ergebnis der Beratung ist ein perfektes Bett für erholsamen Schlaf.

Die Firma Mannsdörfer präsentiert eine ganz neue Online-Beratung für ein persönlich abgestimmtes Bettsystem. Dieses neue Online-Beratungssystem baut sich auf vier für den erholsamen Schlaf wichtige Produktbereiche auf. Dabei kann der Interessent wählen zwischen einem Beratungs-Tool für:

- die abgestimmte Matratze
- die passende Unterfederung
- das richtige Kissen
- die optimale Zudecke
- oder einem ganzheitlichen Beratungsvorgang, bei dem alle vier Bereiche mit einbezogen werden.

Nach Eingabe verschiedener persönlicher individueller Daten, wird aus einer großen Produkt-Datenbank das abgestimmte Produkt ermittelt und als Kaufvorschlag dargestellt. Gleichzeitig prüft das Beratungssystem die Kompatibilität der einzelnen Produkte.

Ergänzende Leistungen runden diesen Service ab:

- Kostenlose Beratungs-Hotline bis 22. 00 Uhr zur Ergänzung
- Lieferung frei Haus auch an Wochenenden
- Test-Service Zuhause
- Wohlfühlgarantien für benutzte Produkte.

Diese neue Dienstleistungsidee kombiniert die traditionelle Beratungskompetenz des Einzelhandels mit den Bedürfnissen des heutigen Verbrauchers. Dabei setzte die Firma Mannsdörfer neue Impulse im Internet, da eine echte auf persönliche Körperdaten abgestimmte Beratung im Internet in dieser Form noch nicht zu finden ist. Die Firma Mannsdörfer wurde 2004 mit dem Zukunftspreis Handel Baden-Württemberg ausgezeichnet.

[www.mannsdoerfer.de](http://www.mannsdoerfer.de)



#### **ADDON SYSTEMHAUS GMBH, BÖBLINGEN**



Ein eindeutiger Fokus – bester Service in der IT-Technologie.

Die AddOn Systemhaus GmbH macht Informationstechnologie für ihre Kunden schnell, sicher, umfassend und wirtschaftlich nutzbar. Mit dieser eindeutigen Ausrichtung wurde AddOn in kurzer Zeit zu einem der führenden Beratungs- und Trainingshäuser für die Integration komplexer Software- Infrastruktur- Lösungen. Dabei liegt der Schwerpunkt auf einem umfassenden Service-Angebot im gesamten Umfeld von Microsoft, UNIX/LINUX, SAP NetWeaver Technologie und Enterprise Integration Services. Als Wettbewerbsbeitrag stellt die AddOn Systemhaus GmbH ihre modulare Servicearchitektur „Consulting in a Box“ vor.

Mit diesem innovativen Konzept eröffnet AddOn seinen

Kunden die Möglichkeit, Services flexibel, individuell und prozessbegleitend abzurufen.

Vorteile und Voraussetzungen dieses quasi-industrialisierten Service-Angebots sind:

- Eine flexible Kombination der Module ermöglicht eine schnelle Reaktion auf individuelle Kundenanfragen. Die vorgefertigten Service-Module können kurzfristig geliefert werden.
- Kostenvorteile durch Wiederverwendung: Der Einsatz standardisierter Module in verschiedenen Projekten senkt den Anteil der Service- Entwicklungskosten je Dienstleistungstag. Kostenvorteile, von denen die Kunden unmittelbar durch preiswerte Dienstleistungen profitieren.
- Hohe Qualität und kontinuierliche Weiterentwicklung der Services: Im Gegensatz zu in Einzelfertigung erbrachten IT-Dienstleistungen vereinfacht ein modulares Servicekonzept kontinuierliche Qualitäts-Verbesserungsprozesse. Die abgegrenzten Einzel-Services können permanent an neue technologische Entwicklungen angepasst oder durch neue Module ersetzt werden.
- Best Practice: Kontinuierliche Verbesserung der Module garantiert, dass die Service-Module bewährte „Best Practice“ Lösungen darstellen. Ständig erweitertes und vertieftes Know-how, die Leistungs-Erbringung durch Spezialisten sowie der Einsatz ausgewählter Methoden

und Tools halten die Dienstleistung auf einem gleichbleibend hohen Niveau.

- Einfaches Controlling: Eine Erfassung und Rückmeldung der Qualität, der benötigten Zeit und entstandenen Kosten sowie notwendiger Anpassungen können mit geringem Aufwand für jedes Modul erhoben werden.
- Umfassende Entscheidungs-Freiheit: Die Kunden haben in jeder Projektphase die Möglichkeit zwischen „Make or Buy“ zu entscheiden. So kann ein Projekt durch umfassende Modul-Kombination komplett begleitet werden oder nur bestimmte Projektabschnitte.

[www.addon.de](http://www.addon.de)



**AKTIVNET GESUNDHEITSMANAGEMENT GMBH,  
STUTT GART**

**aktivNET**  
Gesundheitsmanagement

aktivNET vereint als umfassender Dienstleister die Bereiche Betriebliche Gesundheitsförderung und Firmenfitness. Zum Leistungsangebot zählen:

- Errichtung und Betrieb firmeneigener Gesundheitszentren,
- das aktivMobil: team- und erlebnisorientierte Gesundheitsförderung für Seminare, Kongresse und Messen,
- Sport für Auszubildende, bei dem auch die Förderung sozialer Kompetenz im Blickpunkt steht,
- die KraftStation für Produktionsarbeiter,
- Gesundheitsmessen und -märkte,
- Gesundheitsseminare, theoretische Wissensvermittlung,
- Ergonomie am Arbeitsplatz,

- Bewegungspausen,
- Berufsgruppenspezifische Trainingskonzepte (z. B. für Berufe der öffentlichen Sicherheit),
- Gymnastik- und Fitnesskurse,
- Personal Training,
- Consulting und Projektleitung.

Dieses Leistungsspektrum ermöglicht es aktivNET, Unternehmen eine „one-stop-shop Lösung im betrieblichen Gesundheitsmanagement“ anzubieten. Die Synergieeffekte verschiedener aufeinander abgestimmter Maßnahmen erhöhen die Effizienz der Gesundheitsförderung deutlich. Zudem werden Kosten- und Koordinationsaufwand gering gehalten, insbesondere da aktivNET Firmen schon bei Planung und Implementierung des Gesundheitsmanagements unterstützt. Dabei wird auf die Integration der Betrieblichen Gesundheitsförderung in die Arbeitsabläufe und in die Philosophie des Kunden besonderer Wert gelegt.

Die umfassenden Maßnahmen der Betrieblichen Gesundheitsförderung sind wissenschaftlich fundiert, werden kontinuierlich evaluiert und zeichnen sich insbesondere durch ihre Nachhaltigkeit aus. Die Teilnehmer sollen zunächst für die eigene Gesundheit sensibilisiert und darauf aufbauend aktiviert werden. Es werden die theoretischen Inhalte vermittelt, die nötig sind, um ein besseres Körpergefühl zu entdecken und zu entwickeln, und die sie be-

fähigen, langfristig ihre Trainingsziele selbst zu definieren und in Eigenregie zu erreichen. Um einen optimalen Betreuungsstandard zu garantieren, betreiben wir umfassendes Qualitätsmanagement und bauen ausschließlich auf hoch qualifiziertes Personal. Unsere Maßnahmen steigern die physische und psychische Leistungsfähigkeit. Sie vermitteln Freude und wecken Interesse an einem aktiven und gesunden Lebensstil.

[www.aktivnetwork.de](http://www.aktivnetwork.de)



**DAS VOGLHAUS ® CAFÉ, KONSTANZ**

**DAS VOGLHAUS**® DAS VOGLHAUS ist eine einzigartige Mischung aus Einzelhandel, Gastronomie und Kulturbetrieb und gliedert sich räumlich in DAS VOGLHAUS cafélichtsinnig und in DAS VOGLHAUS®-

CAFÉ. DAS VOGLHAUS cafélichtsinnig ist ein kleines Kaufhaus für Kerzen, Raumduft, Kleinmöbel, Wohnaccessoires und vieles mehr mit integriertem kleinen Café: Beim Einkaufen Kaffeetrinken!

DAS VOGLHAUS®CAFÉ ist ein Coffee-Shop, der auf höchstem Niveau Kaffee- und Teekompetenz anbietet und darüber hinaus mehrmals jährlich vollständig neu dekoriert wird mit Produkten aus dem Einzelhandelsgeschäft: Beim Kaffeetrinken schöne Dinge entdecken, ausprobieren und einkaufen! Am Wochenende verwandelt sich DAS VOGLHAUS von Zeit und Zeit in ein Zimmertheater für „Feinkunst“-Abende oder eine Plattform für Musik- und Tanz-Events.

DAS VOGLHAUS steht für genussvolle Internationalität. Dekorationsthemen, Rezepte zur Kaffee- und Teezubereitung, Musikstimmungen und Feinkunstabende drücken auch Neugierde auf andere Kulturen aus. Kulturen, die ohne Scheu, aber voller Respekt vermischt werden und so einer internationalen, zeitgenössischen Lebenseinstellung Ausdruck verschaffen.

DAS VOGLHAUS möchte auch ein Kaffeehaus im traditionellen Sinne sein: Ein Ort der Begegnung und der geistigen Anregung, so wie es im 17. Jahrhundert, ausgehend vom Orient, seinen Siegeszug angetreten hat und über Venedig und Wien zur festen abendländischen Tradition wurde.

DAS VOGLHAUS cafélichtsinnig wurde 1999 von Martina

Vogl, einer ehemaligen Gymnasiallehrerin, gegründet und im Jahr 2004 von ihr um DAS VOGLHAUS@CAFÉ erweitert und beschäftigt mittlerweile mehr als 20 Mitarbeiter in Voll- und Teilzeit.

DAS VOGLHAUS ist eine Erfolgsgeschichte von Initiative, Mut, Fleiß und Leidenschaft.

DAS VOGLHAUS zeigt, dass auch kleine Unternehmen eine Vision und visionäre Führungskräfte brauchen. Es beweist, dass man auch mit kleinem Budget Kultur und Business zu einer Mischung vereinen kann, die Künstler, Mitarbeiter, Kunden und Gäste gleichermaßen begeistert. Für diese Arbeit ist DAS VOGLHAUS mehrfach ausgezeichnet worden.

[www.das-voglhaus.de](http://www.das-voglhaus.de)

#### H<sub>2</sub>O FUN EVENTS®, NECKARWESTHEIM



Seit April 2002 präsentiert der Eventanbieter H<sub>2</sub>O fun events außergewöhnliche Eventpakete für überwiegend kommunal verwaltete Freibäder, Hallenbäder und Erlebnisbadewelten. Knapp 600 seit Firmengründung erfolgreich absolvierte Events und Aktionen und die bereits

zum zweiten Mal in Folge erfolgte Wahl unter die TOP 20 der „Dienstleister des Jahres“ bilanzieren der jungen „AQUAgentur“ und ihren außergewöhnlichen Eventkonzepten einen überdurchschnittlichen Erfolg.

Die innovative Geschäftsidee, mit der H<sub>2</sub>O fun events eine Alleinstellung auf dem deutschen, österreichischen und Schweizer Bädermarkt genießt, basiert auf der Entwicklung und Realisierung außergewöhnlicher Eventkonzepte, die auf die besonderen Ansprüche und Rahmenbedingungen der vorwiegend kommunal verwalteten Bäderanlagen abgestimmt sind. Zudem ist Philosophie und erklärtes Ziel der Agentur, die Eventkonzepte zu jeder Jahreszeit als Komplettpaket konkurrenzlos günstig anbieten zu können. Alle Dienstleistungen werden grundsätzlich „aus einer Hand“ realisiert. Damit reagiert H<sub>2</sub>O fun events auf die Belange kommunaler Bäderpolitik, die mit jährlich schwindenden Budgets zu kämpfen hat.

Entsprechend der Kundennachfrage sind die Eventkonzepte vorwiegend auf die Kinder- und Familienanimation zugeschnitten und bringen nicht selten einen Tag „Cluburlaubsatmosphäre“ ins heimische Frei- oder Hallenbad. Das eigentliche Alleinstellungsmerkmal der Dienstleistungsidee von H<sub>2</sub>O fun events ist jedoch in der Realisierung verschiedener Sponsorenkonzepte zu finden. Diese sehen eine sanfte Integration von Werbepartnern an den

jeweiligen Eventtagen vor und ermöglichen somit eine Mitfinanzierung der Eventpakete.

Das Motto der Dienstleistungsidee von H<sub>2</sub>O fun events lautet: Außergewöhnliche, bezahlbare Events für kommunale Bäderanlagen angesichts leerer Haushaltskassen!

[www.wasseraction.de](http://www.wasseraction.de)

#### IBSOLUTION GMBH, HEILBRONN



Als Full-Service-Dienstleister unterstützt IB-

Solution seine Kunden in allen Prozessen und berät im Bereich SAP® NetWeaver. Unter dem Slogan „Technologie zur richtigen Zeit und in der richtigen Dosis!“ werden lösungsorientierte Produkte geboten, die auf der SAP NetWeaver Plattform basieren.

Als Bindeglied zwischen den betriebswirtschaftlichen Herausforderungen des Kunden und der technologischen Kompetenz der Softwarehersteller sorgen die Mitarbeiter von IBSolution für den optimalen Einsatz der vorhandenen und geplanten Softwarelösungen zur Optimierung der betriebswirtschaftlichen Prozesse.

Erfahrene Spezialisten garantieren eine qualitativ hochwertige Beratung. Kreative Lösungsansätze werden stets im

Gesamtkontext gesehen – ohne dabei Details zu übersehen. Bestehende Systeme und Software werden optimal genutzt und innovative Komponenten sicher integriert.

Partnerschaften:

Durch Partnerschaften mit führenden Herstellern in verschiedenen Technologie- (SAP) und Methodenbereichen (Horváth & Partner) kann IBSolution seinen Kunden integrierte und zukunftsorientierte Lösungen bieten.

Auszeichnungen:

- SAP Service Partner seit 2004
- SAP NetWeaver Special Expertise Partner BI 2004
- SAP NetWeaver Special Expertise Partner BI 2005
- SAP NetWeaver Special Expertise Partner BI 2006
- SAP NetWeaver Special Expertise Partner Enterprise Portal 2006
- SAP NetWeaver Special Expertise Partner Master Data Management 2006
- SAP Partner für SAP NetWeaver Visual Composer seit 2005
- Fair Company Gütesiegel vom Karriere Magazin

IBSolution – the innovative business people: Wir bringen Betriebswirtschaft und Technologie zusammen!

[www.ibsolution.de](http://www.ibsolution.de)



**LE FESTIN – KÜCHE & SERVICE EXQUISIT GBR,  
SIMONSWALD**



Seit April 1998 können Sie sich mit LE FESTIN an jedem Ort Ihrer Wahl, an 365

Tagen im Jahr, kulinarisch verwöhnen lassen. Ob beim „Dinner for one“ oder einem Event mit 140 Personen – unser Anspruch ist es, frisch vor Ort zu kochen und der Kunde kann dies sofort geniessen – ohne Qualitätsverlust!

Hierzu verwenden wir in unserer mobilen Küche nur feinste Zutaten und legen großen Wert auf Produkte unserer Region z. B. das Weiderind vom elterlichen Hof. Das speziell für uns angefertigte Küchen-Mobil beherbergt nicht nur Küchen- und Service-Equipment, sondern verfügt auch über eine eigene Strom-, Gas- und Wasserversorgung. Somit sind wir komplett autark und können die in-

dividuell für den Kunden erstellten Menüs z. B. auch auf der grünen Wiese perfekt zubereiten.

Auszeichnungen:

- 2002: 2. Platz L.U.I. (landwirtschaftlicher, unternehmerischer Innovationspreis)
- 2002: Anerkennungsurkunde für beispielhafte Leistungen im Rahmen des Innovationspreises der Industrie- und Handelskammer Südlicher Oberrhein

[www.lefestin.de](http://www.lefestin.de)



**RKT ÜBERSETZUNGS- UND DOKUMENTATIONS-  
GMBH, SCHRAMBERG-SULGEN**



Kompetenz im Übersetzungs- und Terminologiemanagement. Zunehmende Internationalisierung zwingt zu einer klaren Produktkommunikation: Wer Produkte in-

ternational vermarkten will, braucht korrekte Übersetzungen von Unterlagen sowie normierte Fachbegriffe. Die RKT Übersetzungs- und Dokumentations- GmbH aus Schramberg/Schwarzwald bietet qualifizierte Fachübersetzungen und Lösungen für die Optimierung eines Fremdsprachenmanagements.

Seit annähernd 17 Jahren bietet RKT Dienstleistungen rund um den Bereich Sprachen an. Dabei stehen längst nicht mehr nur noch die Übersetzungen im Vordergrund, sondern das Erkennen und Umsetzen der Kundenbedürfnisse sowie die Kosteneinsparung durch effiziente Prozesse.

„Nichts schädigt das Firmen-Image im Ausland mehr als eine mangelnde Übersetzung der Dokumente“, so Roland Trost, Geschäftsführer der RKT GmbH. Darauf gründet sich die Firmenphilosophie der Inhouse-Übersetzungen mit momentan 28 festgestellten Mitarbeitern. Sie ermöglicht die konsequente Einarbeitung der Übersetzer in die Kundenterminologie sowie die konsistente Verwendung der Fachbegriffe und garantiert somit eine hohe sprachliche und fachliche Übersetzungsqualität.

Die permanente Präsenz der Mitarbeiter erlaubt es, den Übersetzungsprozess dem Workflow und den Anforderungen des Kunden anzupassen. So wird die Flexibilität und Termintreue erreicht, die von der heutigen schnelllebigen Zeit gefordert wird.

Innovative Dienstleistungsideen resultieren aus der kon-

sequenten Auswertung der Anforderungen, die die zunehmende Globalisierung der Unternehmen mit sich bringt. Das von RKT entwickelte Workflowprogramm TERMA unterstützt den Prozess der Terminologieentstehung bis hin zur Speicherung und Verwaltung von Fachterminologie. Eine Online-Terminologiedatenbank erlaubt Anwendern den Zugriff auf den einheitlichen, zentral gehaltenen und gepflegten Bestand firmenspezifischer Begriffe in unterschiedlichen Sprachen.

Mit umfassendem Leistungs-Portfolio ist die RKT somit in der Lage, ihren Kunden ein „Rund-um-sorglos-Servicepaket“ zu bieten, das je nach Expansion und Internationalisierung individuell ausbaubar ist.

[www.rkt-online.com](http://www.rkt-online.com)

#### **ZENTRUM FÜR AMBULANTE DIAGNOSTIK UND CHIRURGIE VERWALTUNGS- GMBH, FREIBURG**



am 4. Januar 1993 eröffnet und bietet die Möglichkeit

unter optimalen, qualitätsgesicherten Bedingungen und modernsten Narkosetechniken ambulante Operationen durchzuführen. Darüber hinaus stellt die Praxisklinik die gesamte personelle, räumliche und materielle Infrastruktur zur Verfügung, um die Operation und den Aufenthalt der Patienten so sicher und angenehm wie möglich zu machen.

Das ZADC verfügt über 5 modern ausgestattete Operationssäle sowie 17 Aufwachbetten. Über 5500 Operationen werden hier pro Jahr durchgeführt. Insgesamt sorgen mehr als 50 gut ausgebildete und kontinuierlich geschulte Mitarbeiter für das Wohl der Patienten.

Kooperationen bestehen mit niedergelassenen Fachärzten der Fachrichtungen Gynäkologie, HNO, Orthopädie, Urologie und Zahnärzten, die in den Räumen des ZADC ebenfalls ambulante Operationen durchführen. Weitere Kooperationen bestehen zum Regionalverbund kirchlicher Krankenhäuser (RKK) und zur Frauenklinik Rheinfelden. Integriert in das Gesamtkonzept sind ebenfalls mehrere ergotherapeutische und physiotherapeutische Praxen sowie das REHA Süd als ambulantes Rehabilitationszentrum. Das ZADC setzt auf höchste und überprüfte Qualität. Die Praxisklinik hat ein verbindliches und transparentes Qualitätsmanagementsystem eingeführt und ist nach DIN ISO 9001:2000 erfolgreich zertifiziert.

[www.zadc.de](http://www.zadc.de)



## CURAGITA AG, HEIDELBERG



Curagita AG errichtet und betreibt „genossenschaftliche“ Praxisnetze mit 170 Radiologen in 60 radiologisch-nuklearmedizinischen Großpraxen, insbesondere in Baden-Württemberg.

Getreu dem Motto „cura et agita!“ (heilen und managen) unterstützen die 40 interdisziplinären Profis der Curagita AG das Praxis-Management und die Vernetzung der weiter unabhängigen Praxen im Hinblick auf gemeinsame Kostenpools (z.B. Einkauf, Personalpool), einen Qualitätsverbund (z. B. Teleradiologie) und Marketingsynergien (z. B. Modellprojekte mit Krankenkassen, Umsetzung Mammographie-Screening in Baden-Württemberg, Internetportal für Patienten und Zuweiser unter [www.radiologie.de](http://www.radiologie.de)).

Curagita koordiniert und hostet die „Genossenschaft“. Die Ärzte sind an der Curagita AG über Darlehen beteiligt,

wählen einen Vertreter als Gast in den Aufsichtsrat der Curagita AG und haben mit ihr mehrjährige Geschäftsbesorgungsverträge.

Die Verträge wurden von den entsprechenden Körperschaften berufs- und zulassungsrechtlich begutachtet. Die Krankenkassen haben durch den Verbund erhebliche Einsparungen. Die 1999 in Heidelberg gegründete Curagita machte 2005 einen Umsatz in Höhe von 11 Mio. Euro und ist unabhängig, da im Besitz des Managements.

[www.curagita.com](http://www.curagita.com)



## LAUDATIO

GEHALTEN VON FRAU JUTTA LANG,  
VORSITZENDE DER GESCHÄFTSFÜHRUNG DER  
SRH LEARNLIFE GMBH

Sehr geehrte Damen und Herren,  
ich habe die ehrenvolle Aufgabe, Ihnen ein sehr erfolgreiches Dienstleistungsnetzwerk vorzustellen. Die Jury hat entschieden, dass die Curagita AG den ersten Preis erhält und sich ab heute „Dienstleister des Jahres 2006“ nennen darf. Die Curagita AG errichtet und betreibt Praxisnetzwerke mit radiologisch – nuklearmedizinischen Großpraxen. Mittlerweile umfassen die Netzwerke 170 Radiologen in 60 Großpraxen, die schwerpunktmäßig in Baden-Württemberg beheimatet sind.

Was ist das Besondere an der Netzwerkarbeit der Curagita? Es ist die Tatsache, dass der Aufbau und das Betreiben von Netzwerken die Geschäftsidee, der Betriebs-

zweck der Curagita AG ist. Während sich herkömmliche Leitfäden zum Kooperationsmanagement auf den sicherlich richtig gemeinten Ratschlag beschränken, dass die Vorteile einer Kooperation größer sein müssen als die Kooperationsnachteile, geht die Curagita AG einen Schritt weiter. Die Curagita AG zeigt, dass man mit der Netzwerkidee und den Netzwerkdienstleistungen auch gutes Geld verdienen kann. Seit 2002 hat sich der Umsatz der Curagita AG mehr als vervierfacht und beläuft sich im Geschäftsjahr 2005 auf rd. 11 Mio. Euro.

Wie funktioniert das, ein Netzwerk nicht nur als Struktur einer Kooperation, sondern als Basis einer erwerbswirtschaftlichen Dienstleistung zu begreifen.

Zum einen sind die Teilnehmer am Netzwerk – also die Kooperationspartner – auch gleichzeitig Kunden der Netzwerkbetreiberleistung der Curagita AG. Die Philosophie der Curagita-Netzwerke steckt schon in ihrer Firma: „Cura et agita“ – heilen und managen. Curagita organisiert und gestaltet die Netzwerke und bietet Management Support mit interdisziplinärem Know-how aus dem kaufmännischen, dem EDV- und dem gerätetechnischen Bereich, so dass sich der niedergelassene Netzarzt auf seine Kernkompetenz konzentrieren kann, der Medizin. Zum anderen muss die Netzwerkbetreiberleistung so ausgestaltet sein, dass die Netzwerk-Potenziale optimal ausgeschöpft werden. Fassen wir die Erfolgspotenziale von erfolgreichen Dienstleistungsnetzwerken zusammen:

1. Auf der Leistungsseite bieten Netzwerke die Chance, das Leistungsangebot qualitativ und quantitativ zu erweitern. Bei den Curagita-Netzwerken liegt dabei der Schwerpunkt eindeutig auf der Qualitätskomponente. So bieten sie die Möglichkeit zur Teilnahme an Benchmarking-Prozessen und zur Zertifizierung mit dem netzeigenen ISO-Qualitätssiegel. Darüber hinaus wurde in Zusammenarbeit mit den Netzärzten ein kostenfreies Informationsportal für Patienten und zuweisende Ärzte unter der Top-Domain [www.radiologie.de](http://www.radiologie.de) aufgebaut. Durch einen interaktiven Ratgeber hilft es Patienten und zuweisenden Ärzten, strahlenbelastende wie kostenintensive Stufendiagnostik und Doppeluntersuchungen zu vermeiden.

2. Auf der Input-Seite können durch Netzwerke erhebliche Kostenvorteile realisiert werden. Den Curagita-Netzwerken gelingt dies durch Kostenpools, die konsequent Größenvorteile (economies of scale) ausschöpfen helfen. Durch einen Einkaufs- und Materialwirtschaftsverbund mit eigenem Großhandel für das Vollsortiment einer Radiologiepraxis können so günstigere Einkaufskonditionen erzielt werden. Auch bei der Ausschreibung von Großgeräteserviceleistungen – einem erheblichen Kostenfaktor in Radiologiepraxen – führen Poolausschreibungen zu günstigeren Konditionen.


3. Die Teilnahme an einem Netzwerk bietet die Möglichkeit, signifikante Risiken abfedern zu helfen. Das Curagita-Netzwerk organisiert bspw. einen Notfall-Springerpool für

die Medizinisch-technischen Assistenten und reduziert damit das Risiko bei unvorsehene Kapazitätsproblemen. Auch hilft der deutlich größere Erfahrungsschatz eines Netzwerks gegenüber einer Einzelpraxis in Kombination mit einem systematischen Wartungscontrolling Fehlentscheidungen bei der Gerätebeschaffung zu vermeiden.

Meine sehr geehrten Damen und Herren,  
die Netzwerke der Curagita AG sind ein Erfolgsmodell, wie selbständige Arztpraxen Netzwerkvorteile realisieren können, ohne Abstriche an der medizinischen Leistungserstellung machen zu müssen. Vielleicht sollten die Gesundheitsreformer mal darüber nachdenken, ob nicht aus solchen funktionierenden Praxismodellen Transferpotenziale für zukünftige Reformbemühungen ableitbar sind. Gebrauchen könnte es die Gesundheitswirtschaft, wahrscheinlich auch noch nach der Reform der Großen Koalition. Meine herzlichsten Glückwünsche gelten Ihnen sowie Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.



**HAND-WERKER24.DE, FEDERFÜHREND: SANITÄR  
BERGMANN GMBH, MOSBACH**

 25 Jahre Praxiserfahrung, gewonnen beim Renovieren kompletter Bäder, bilden die Basis für das Bauhandwerker-Kooperationskonzept „hand-werker24.de“. Entwickelt wurde es „aus der Praxis für die Praxis“ von Ulrich Bergmann, Sanitärkaufmann und Gas- und Wasserinstallationsmeister, selbst Inhaber eines Sanitär-Fachhandwerksbetriebes mit langjähriger Erfahrung als Trainer und Leiter von Kollegen-Erfa-Kreisen. Seit der Gründung der ersten hand-werker24.de im badischen Mosbach im Februar 2005 mit 13 Handwerksfirmen der unterschiedlichsten Baugewerke, übernahmen bundesweit bereits 9 regionale hand-werker24.de-Kooperationen die Idee. hand-werker24.de stellen die Kundenwünsche in den Mit-

teltpunkt ihres Firmenkonzeptes. Sie nehmen dem Kunden die größten Renovierungsängste: Schmutz, Ärger über überzogene Fertigstellungstermine, nicht eingehaltene Angebotbudgets und Qualitätsmängel durch unkoordinierte Ausführung.

hand-werker24.de führen mögliche Kunden von Anfang an an der Hand, sie garantieren ihnen die Erfüllung ihrer Wünsche und geben ihnen so Sicherheit. Damit alle Zusagen und Garantien eingehalten werden, verpflichten sich alle Kooperationspartner zur Einhaltung einheitlicher Verhaltens- und Ausführungsregeln. Notwendige Organisations- und Ausführungsabläufe sind bis ins kleinste Detail strukturiert beschrieben und werden den Chefs und Mitarbeitern der Kooperationsfirmen in regelmäßigen Schulungen übermittelt. Angefangen beim ersten Kundenkontakt, über die Bestandsaufnahme, die individuelle Planung, die Komplettbudgetermittlung, die Terminplanung und die Koordination aller Handwerker stehen für alle Aufgabenstellungen allen Verbundpartnern online einheitliche praxiserprobte Organisationshilfen zur Verfügung. So sichern hand-werker24.de die hohen Qualitätsanforderungen der Kunden.

Mit dem bei der Kooperationsgründung zur Verfügung gestellten Basispaket für die regionale Werbung, auf Messen, Ausstellungen und Kundenveranstaltungen vor Ort

und natürlich durch die Weiterempfehlung begeisterter Kunden, werden laufend neue Renovierungsinteressen gefunden. Sie sichern so den langfristig erfolgreichen Bestand des Handwerkerverbundes.

hand-werker24.de -Kooperationen konzentrieren sich auf die „Alles aus einer Hand“- Modernisierung und Renovierung von Wohnungen und Häusern. Das umfangreiche BADnet-Leistungsprofil unterstützt sie dabei und sorgt damit bei allen handwerker24.de – Kunden für ein schöneres Zuhause.

[www.hand-werker24.de](http://www.hand-werker24.de)



**RENOVIEREN UND MEHR,  
FEDERFÜHREND: BARAL GMBH, GUNDELFINGEN**



Baral bad & heizung wurde 1964 als Sanitär -Installationsbetrieb für Neubau und Kundendienst in Gundelfingen gegründet. Schon Anfang der 80er Jahre wurde mit einem Maler-, Fliesenleger- und Elektrobetrieb eine Kooperation eingegangen, die sich auch für den Kunden durch gemeinsame Visitenkarten und Briefpapier präsentierte. Der Weg führt immer mehr weg vom Neubau, hin zu Renovierungen und Kundendienst. Im Zuge dieser Entwicklung war es für uns ein absolutes Muss, 1988 das Gewerk Heizung zu integrieren. Wir bieten ausschließlich Umwelt schonende Heizungen an. 1991 haben wir den Durchbruch geschafft. Wir sind Marktführer im Bereich Umweltheizungen. Die besondere Leistung von bad & heizung Baral liegt darin, dass für jeden Kundenwunsch

nicht nur das Produkt, sondern die komplette Einrichtungslösung angeboten wird. 1996 erfolgt der Neubau eines Ausstellungsgebäudes in Denzlingen. 200 qm für Bäder sowie 150 qm Wohnraum-Galerie. Dadurch ist dem Kunden nun die Möglichkeit gegeben, sich umfassend beraten und bedienen zu lassen. Zu diesem Zweck wurde auch ein Schreiner und Raumausstatter zu den schon vorhandenen Gewerken in der Ausstellung integriert. Die Gesamtleistung wird von uns komplett angeboten und abgerechnet. Der Kunde hat nur einen Ansprechpartner. Die Terminkoordinierung liegt voll und ganz in unseren Händen. 2001 Austausch verschiedener Gewerke und Verkleinerung der Kooperation, um noch effizienter die Kundenwünsche umzusetzen. Anerkennung des Ministeriums für Umwelt und Verkehr Baden Württemberg im Wettbewerb „Umweltpreis für Unternehmen“. 2003 wird für die ansonsten rechtlich von einander getrennten Firmen, ein einheitliches Erscheinungsbild mit Logo „Renovieren und mehr“ entwickelt und umgesetzt. Es werden klare Regelungen in der Zusammenarbeit und in der Ausrichtung für die Zukunft erstellt. Motto: Der Kunde steht im Mittelpunkt, d.h. der Kunde ist nicht von uns abhängig, wir aber wohl vom Kunden. 2004 Marketingpreis des SHK- Handwerks für den Kooperationsgedanken.

[www.renovieren-und-mehr.de](http://www.renovieren-und-mehr.de)  
[www.baral-gmbh.de](http://www.baral-gmbh.de)



**SECHSSCHWABEN, FEDERFÜHREND:  
VOLKER ZELLER ELEKTROTECHNIK, ESSLINGEN**



Darum gibt es unsere Kooperation: Wir sind 6 Handwerksbetriebe aus dem Fachbereich Elektrotechnik, die sich als Tecselect-Partnerbetriebe kennen gelernt haben. Da wir ähnliche Strukturen, Kunden, Tätigkeitsbereiche und auch die gleiche Auffassung von Kundenbindung haben, lag es für uns nahe, unsere jeweiligen Stärken und Qualifikationen zu bündeln. Die sechsschwaben sind mit über 50 Mitarbeitern, davon 13 Auszubildende eine kompetente und leistungsstarke Gemeinschaft mit einem Aktionsradius von Esslingen über Leinfelden-Echterdingen, Bietigheim-Bissingen, Freiberg a.N. bis Fellbach und Öttingen.

Unsere Kunden haben den Vorteil eines umfangreichen Leistungspaketes mit einem Ansprechpartner für fast alle

Bereiche der Haustechnik. Unsere Philosophie: Einfach besser leben! ist nicht nur gelebtes Motto, sondern zeigt auch unser ureigenes Ziel, Technik zum Nutzen unserer Kunden anzubieten.

Das können unsere Kunden von uns erwarten:

- wir nehmen uns Zeit für Sie
- optimale Lösungen für das ganze Haus. Wünsche unserer Kunden werden in allen Bereichen 1:1 umgesetzt und realisiert.
- 6-fache Kompetenz und Erfahrung bieten Ihnen hohe Sicherheit
- innovative Produkte und modernste Technik
- qualifizierte Mitarbeiter beraten und führen Ihren Auftrag sorgfältig und termingerecht aus

Mit der Schaffung des Leistungsangebotes unter dem Motto „Einfach besser leben“ (durch technische Erleichterungen mobil zu Hause leben können) entwickeln wir gemeinsam eine Marke zum Nutzen der Zielgruppe 55+. Es hat sich übrigens herausgestellt, dass alle Privatkunden, unabhängig vom Alter, von verständlicher Technik begeistert sind! Durch die effiziente Nutzung des gemeinsamen Know-How erhalten alle Kunden ein umfassendes und zielgerichtetes Leistungspaket, individuell auf sie zugeschnitten. Die Techniker vor Ort setzen das Angebot freundlich und kundenorientiert um.

[www.sechschwaben.de](http://www.sechschwaben.de)



#### STÜBLER GMBH, EISLINGEN



Die Firma Stübler wurde 1985 von Gerhard und Astrid Stübler gegründet und hatte ihren Sitz in Göppingen. Sie war ein Handwerksbetrieb, der alle Sanitär-, Heizungs- und Flaschnerarbeiten abwickelte.

Vorrangig wurde damals im Neubau gearbeitet. Bereits 1987 waren die Räumlichkeiten zu eng und wir siedelten nach Eislingen um. Gleichzeitig begannen wir die Firma neu auszurichten. In der Salacher Straße in Eislingen wurde unsere erste kleine Sanitärausstellung gebaut und wir bemühten uns im Umbau- und Renovierungsmarkt Fuß zu fassen. Bald schon mussten wir erkennen, dass uns eine richtige Ausstellung fehlte und so wurde unsere Stübler Therme in Angriff genommen und 1995 fertig gestellt. Nun hatten wir eine 400 qm große Ausstellung, in der wir alles über neue Bäder und Heizungen zeigen konnten.

In den folgenden Jahren suchten wir uns Kooperationspartner, die zu uns passten, auch unsere Auffassung von Kundenbetreuung teilten.

Seither feilen wir ständig daran, unsere Arbeit zu verfeinern und zu verbessern, damit unsere Kunden mit uns und unserer Arbeit zufrieden sind. Wir legen größten Wert auf wöchentliche Besprechungen über unsere gemeinsamen Projekte in unserem Team mit den Teampartnern. Die Zusammenarbeit ist durch ein hohes Maß an gegenseitigem Vertrauen und einen konstanten Informations- und Kommunikationsfluss gekennzeichnet.

Unser Ziel für die Zukunft: konsequent und einheitlich die Leistungen unseres Handwerks-Team am Markt zu präsentieren (Logo, Fahrzeugbeschriftung, Arbeitskleidung usw.)

Über regelmäßige Hausmessen und in Mailings informieren wir unsere Kunden über neue innovative Ideen, z. B. im Bereich Erneuerbare Energien (Pelletsanlagen, Solarenergie oder Blockheizkraftwerke).

Dies erfordert natürlich auch, dass alle Mitarbeiter umfangreich und gut geschult sind. Damit wollen wir die Kundenbedürfnisse wecken. Unsere Innovationsfreude, die überdurchschnittliche Servicequalität als Komplettanbieter und der professionelle Marktauftritt haben uns mittlerweile zum Marktführer in der Region gemacht.

[www.stuebler.de](http://www.stuebler.de)

**KUNDENFREUNDLICHKEIT****Osiandersche Buchhandlung GmbH**

Herrn Hermann-Arndt Riethmüller  
 Wilhelmstraße 12  
 72074 Tübingen  
 Tel.: 07071-9201111  
 Fax: 07071-92019120  
 www.osiander.de  
 E-Mail: chr@osiander.de

**Mindness® Hotel Bischofschloss Kreativhotel GmbH**

Herrn Bernd Reutemann  
 Schlossweg 2  
 88677 Markdorf  
 Tel.: 07544-509151  
 Fax: 07544-509152  
 www.mindnesshotel.de  
 E-Mail: mail@bischofschloss.de

**DEKRA Arbeit Partner****BERA PERSONALdienstleistungen GmbH**

Herrn Bernd H. Rath  
 Haller Straße 37  
 74523 Schwäbisch Hall  
 Tel.: 0791-943066-0  
 Fax: 0791-943066-19  
 www.beragmbh.de  
 E-Mail: bera-gmbh@dekra.com

**bad & heizung Lassen GmbH**

Herrn Christian Wangart  
 Wiesentalstr. 23  
 79115 Freiburg i. Br.  
 Tel.: 0761-4590311  
 Fax: 0761-4590350  
 www.lassen-gmbh.de  
 E-Mail: an@lassen-gmbh.de

**Das Zahnärztehaus**

Herrn Dr. Hermann Klein  
 Schwabstr. 58  
 74360 Ilsfeld  
 Tel.: 07062-97337-0  
 Fax: 07062-97337-16  
 www.das-zahnaerztehaus.de  
 E-Mail: praxis@das-zahnaerztehaus.de

**GRUPPE DREI®****Agentur für strategische Kommunikation GmbH**

Herrn Prof. Alexander Doderer  
 Robert-Bosch-Str. 9  
 78048 Villingen-Schwenningen  
 Tel.: 07721-8421-0  
 Fax: 07721-8421-33  
 www.gruppedrei.com  
 E-Mail: info@gruppedrei.com

**Mr. Mac's Party Team**

Herrn Dr. Steffen Eifert  
 Endersbacher Str. 42  
 70374 Stuttgart  
 Tel.: 0711-7874780  
 Fax: 0711-78747822  
 www.mrmac.de  
 E-Mail: St.Eifert@mrmac.de

**Nubert elektronik GmbH**

Herrn Günther Nubert  
 Goethestraße 69  
 73525 Schwäbisch Gmünd  
 Tel.: 07171-926900  
 Fax: 07171-9269047  
 www.nubert.de  
 E-Mail: r.spiegler@nubert.de

**DIENSTLEISTUNGSDIEE****SCHEMPP®****Dienstleistungen für Bestandserhaltung**

Herrn Norbert Schempp  
 Max-Planck-Straße 12  
 70806 Kornwestheim  
 Tel.: 07154-22233  
 Fax: 07154-3298  
 www.schempp.de  
 E-Mail: norbert.schempp@schempp.de

**Mannsdörfer GmbH**

Herrn Marcus Mannsdörfer  
 Solitudestr. 223  
 70499 Stuttgart  
 Tel.: 0711-997997-0  
 Fax: 0711-997997-11  
 www.mannsdorfer.de  
 E-Mail: marcus@mannsdorfer.de

**AddOn Systemhaus GmbH**

Herrn Thomas Grimm  
 Wolfgang-Brumme-Allee 25  
 71034 Böblingen  
 Tel.: 07031-7177-55  
 Fax: 07031-7177-10  
 www.addon.de  
 E-Mail: eberhard.klink@addon.de

**aktivNET Gesundheitsmanagement GmbH**

Herrn Frank Sbresny- v. Puttkamer  
 Fritz-Walter-Weg 19  
 70372 Stuttgart  
 Tel.: 0711-28077-690  
 Fax: 0711-28077-699  
 www.aktivnetwork.de  
 E-Mail: info@aktivnetwork.de

**DAS VOGLHAUS® Café**

Frau Martina Vogl  
Wessenbergstr. 8 /Ecke Münzgasse  
78462 Konstanz  
Tel.: 07531-9189520  
Fax: 07531-914498  
www.das-voglhaus.de  
E-Mail: martina.vogl@das-voglhaus.de

**H<sub>2</sub>O fun events®**

Herrn Rainer Braun  
Otto-Hahn-Str. 7  
74382 Neckarwestheim  
Tel.: 07133-900297  
Fax: 07133-900298  
www.wasseraction.de  
E-Mail: info@wasseraction.de

**IBSolution GmbH**

Herrn Andreas Mayer  
Edisonstr. 21  
74076 Heilbronn  
Tel.: 07131-649740  
Fax: 07131-649747079  
www.ibsolution.de  
E-Mail: info@ibsolution.de

**le festin****Küche & Service exquisit GbR**

Herrn Matthias Wehrle  
An der Niederbruck  
79263 Simonswald  
Tel.: 07683-909323  
Fax: 07683-909324  
www.lefestin.de  
E-Mail: info@lefestin.de

**RKT Übersetzungs- und Dokumentations- GmbH**

Herrn Roland K. Trost  
Dr. Konstantin-Hank Str. 3  
78713 Schramberg-Sulgen  
Tel.: 07422-9920-0  
Fax: 07422-9920-30  
www.rkt-online.com  
E-Mail: info@rkt-online.com

**Zentrum für ambulante Diagnostik  
und Chirurgie Verwaltungs- GmbH**

Frau Christiane Engstfeld  
Stühlingerstr. 24  
79106 Freiburg i. Br.  
Tel.: 0761-388000  
Fax: 0761-3880051  
www.zadc.de  
E-Mail: geschaeftsfuehrung@zadc.de

**DIENSTLEISTUNGSNETZWERKE****Radiologienetze Rhein-Neckar-Pfalz,  
Württemberg Nord und Ostwürttemberg,  
Mitglieder der Curagita-Gruppe**

Herrn Dr. Johannes Schmidt-Tophoff  
Ringstraße 19 B  
69115 Heidelberg  
Tel.: 06221-5025-0  
Fax: 06221-5025-20  
www.curagita.com  
E-Mail: info@curagita.com

**hand-werker24.de Mosbach,  
federführend: Sanitär Bergmann GmbH**

Herrn Ulrich Bergmann  
Postfach 16 36  
74821 Mosbach  
Tel.: 06261-2448  
Fax: 06261-13489  
www.hand-werker24.de  
E-Mail: raum@badnet.de

**Renovieren und mehr, federführend: Baral GmbH**

Herrn Peter Baral  
Gewerbestr. 63  
79194 Gundelfingen  
Tel.: 07666-910300  
Fax: 07666-9103050  
www.baral-gmbh.de  
E-Mail: pb@baral-gmbh.de

**Sechsschwaben, federführend: Volker Zeller Elektrotechnik**

Frau Birgit Zeller  
Richard-Hirschmann-Str. 47  
73728 Esslingen  
Tel.: 0711-315460-0  
Fax: 0711-3161871  
www.zeller-elektronik.de  
E-Mail: info@zeller-elektrotechnik.de

**Stübler GmbH**

Herrn Gerhard Stübler  
Salacher Str. 84  
73054 Eislingen  
Tel.: 07161-984850  
Fax: 07161-9848525  
www.stuebler.de  
E-Mail: astrid.stuebler@stuebler.de

## SPARTENAUFTEILUNG

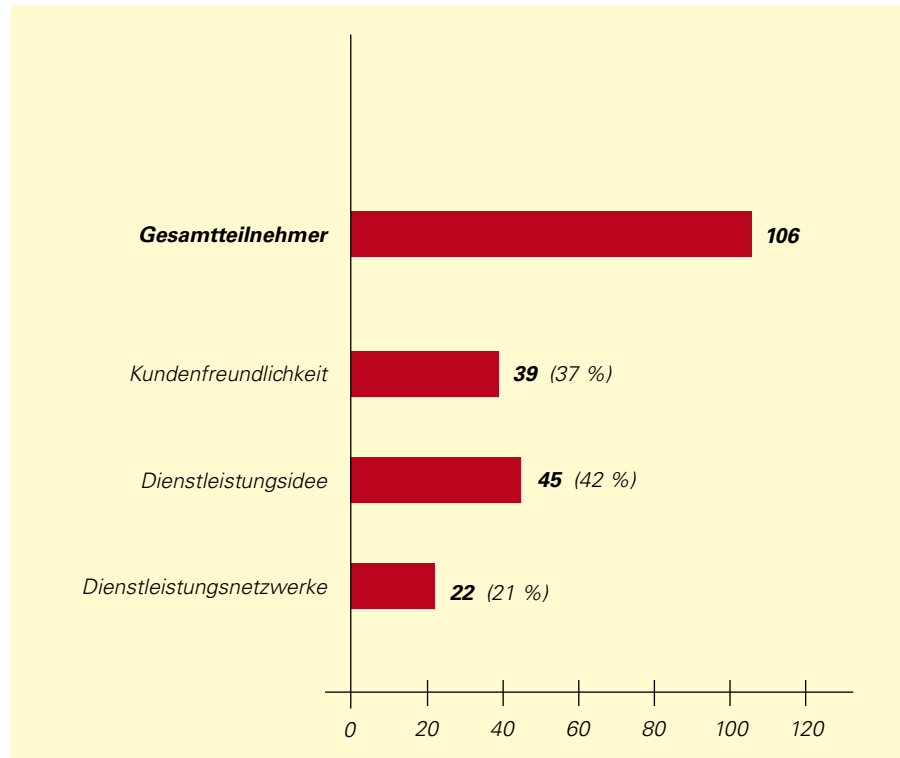


TABELLE 1

## BRANCHENAUFTEILUNG (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

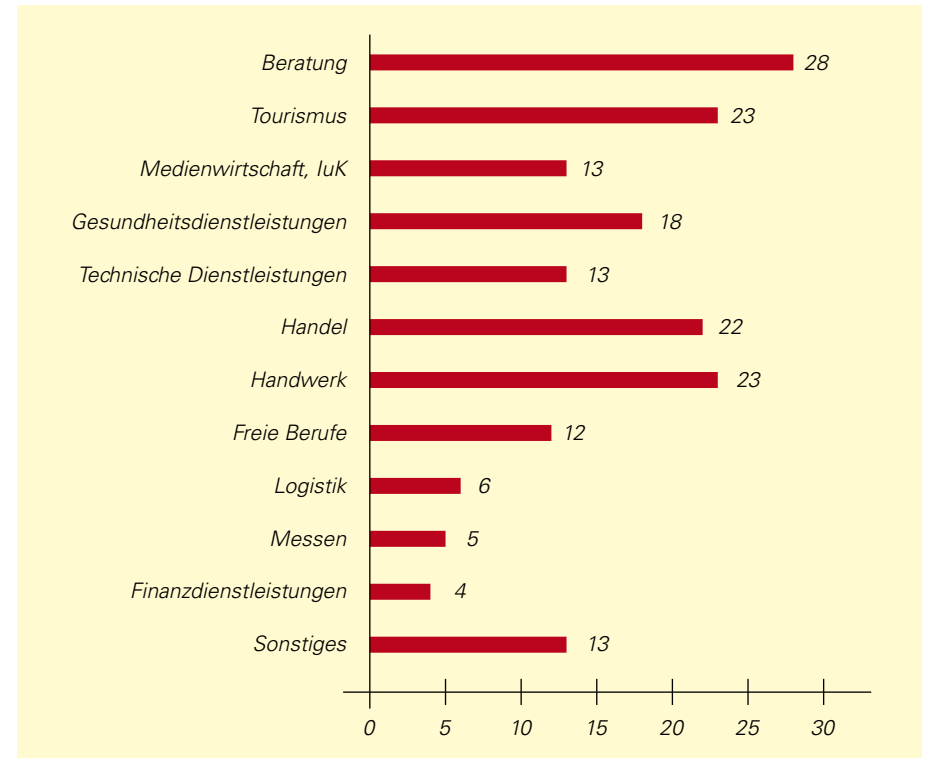


TABELLE 2

### DIE STATISTIK

Am vierten Dienstleisterwettbewerb haben 106 Unternehmen teilgenommen. Die Bewerbungen hatten eine hohe Qualität.

Die Verteilung auf die drei Sparten Kundenfreundlichkeit, Dienstleistungs idee und Netzwerke war mit rund 40 zu 40 zu 20 Prozent ausgewogener als in den Vorjahren. (Siehe Tabelle 1)

Die Beratungs- und Vermittlungsdienstleistungen stellten auch in diesem vierten Wettbewerb wieder die Branche mit den meisten Bewerbungen, gefolgt vom Tourismus. Erfreulich war, dass sowohl das Handwerk als auch der Handel 2006 ebenfalls stark vertreten waren.

(Siehe Tabelle 2)

Bei der regionalen Aufteilung nahmen relativ viele Unternehmen aus Südwürttemberg teil, während Unternehmen aus Süd- und Nordbaden etwas zurückhaltender vertreten waren. Die meisten Bewerbungen kamen aus Nordwürttemberg einschließlich Stuttgart.

(Siehe Tabelle 3)

### REGIONALE AUFTEILUNG

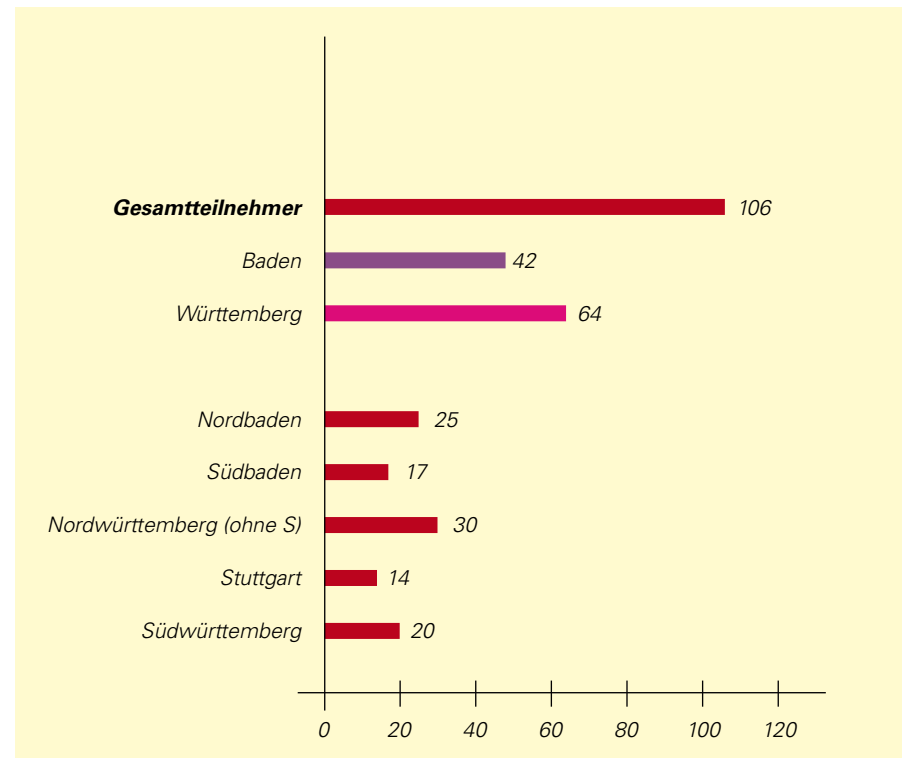


TABELLE 3





**HERAUSGEBER**

Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg  
Theodor-Heuss-Straße 4  
70174 Stuttgart

**REDAKTION**

Angelika Oyen

**GRAFIK-DESIGN**

Rolf Ellwanger / Wolfgang Frank

**FOTOS**

Joachim E. Röttgers, Stuttgart

**DRUCK**

Druckhaus Waiblingen

**SATZ**

Fotosatz Ruderer, Grünkraut

Auflage 3000 Exemplare

Mai 2007

**VERTEILERHINWEIS**

Diese Informationsschrift wird von der Landesregierung Baden-Württemberg im Rahmen ihrer verfassungsmäßigen Verpflichtung zur Unterrichtung der Öffentlichkeit herausgegeben. Sie darf während eines Wahlkampfes weder von Parteien noch von deren Kandidaten und Kandidatinnen oder Hilfskräften zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für alle Wahlen. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken und Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel.

Untersagt ist auch die Weitergabe an Dritte zur Verwendung bei der Wahlwerbung. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die vorliegende Druckschrift nicht so verwendet werden, dass dies als Parteinahme des Herausgebers bzw. der Herausgeberin zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Diese Beschränkungen gelten unabhängig davon, auf welchem Wege und in welcher Anzahl diese Informationsschrift verbreitet wurde. Erlaubt ist jedoch den Parteien, diese Informationsschrift zur Unterrichtung ihrer Mitglieder zu verwenden.

**DIE SPONSOREN**

