

Symposium »Patentwesen und Mittelstand« des EPA

Fehlinvestierte Forschungsgelder

München (vwd/he) — Fast jede dritte Mark, die in den Bereich Forschung und Entwicklung geht, wird fehlinvestiert. Der Präsident des Europäischen Patentamts (EPA), Johannes Bob van Benthem, machte beim Symposium »Patentwesen und Mittelstand« in München dafür unzureichende Informationen verantwortlich.

Als Beispiel führte Bob van Benthem die Verwendung von Mikroprozessoren im Uhrenbau an. Die schweren Strukturprobleme der europäischen Uhrenhersteller hätten vermieden werden können, wenn man die japanischen Patendokumente des Jahres 1970 zur Kenntnis genommen hätte.

Vor allem mittlere Unternehmen nutzten im Gegensatz zu Großunternehmen die Schutz- und Informationsfunktion des Patentwesens zu wenig. Van Benthem verwies auf eine Studie des Ifo-Instituts, derzufolge jede fünfte Erfindung ohne Patentschutz nicht gemacht worden wäre. Nur ein Viertel der kleinen und mittleren Unternehmen informierten sich über die Patentliteratur. Das Mitglied der EG-Kommission, Karl-Heinz Narjes, wies darauf hin, daß 66 Prozent der deutschen Mittelbetriebe keine ausreichenden Marktkenntnisse besäßen. Mit einem europäischen Datensystem Euronet/Diane will die EG für Unternehmen neue Informationssysteme anbieten.

Van Benthem räumte ein, daß die Informationsrolle des Patentwesens für mittelständische Unternehmen nicht leicht zu nutzen ist. Eine Hauptschwierigkeit liege in dem kaum noch überschaubaren Material, das in immer schnellerem Tempo anwachse. Jährlich würden weltweit eine Million Patentschriften und zwei Millionen Fachaufsätze in 60000 Zeitschriften und 65 Sprachen veröffentlicht. Beim EPA werden nach Angaben seines Präsidenten in diesem Jahr voraussichtlich 300000 Anmeldungen eingehen, was einer Zahl von rund 200000 nationalen Anmeldungen entspreche. Weltweit würden zur Zeit jährlich über 400000 Patente erteilt.

Handwerkspräsident Paul Schnitker bezeichnete ein einheitliches Wirtschaftsrecht als eine Voraussetzung für ein technik- und erfindungsfreund-

liches Klima. Abweichende nationale Rechtssysteme würden gerade kleinere Unternehmen von einer optimalen Ausnutzung technischer Innovationen abschrecken. □

»HP-Forum Innovation«

Hamburg (he) — Anhand von praktischen Beispielen aus der Elektronikindustrie sollen auf dem »Forum Innovation«, veranstaltet von Hewlett-Packard am 13. Dezember 1983, wichtige Aspekte der technischen Innovation diskutiert werden. Die eintägige, kostenlose Veranstaltung richtet sich an Manager von Entwicklungsabteilungen und -labors sowie an Produktionsleiter.

»Zeit sparen und Kosten senken durch effizientes Projektmanagement in der Entwicklung« lautet das Thema einer Podiumsdiskussion mit Gastreferenten, Fachjournalisten als neutrale Moderatoren und HP-Experten am Vormittag. Das zweite Podiumsgespräch am Nachmittag dreht sich um »Das optimale Zusammenspiel von Entwicklung und Produktion«.

Eingerahmt wird die Veranstaltung von einem Grundsatzreferat »Innovation — die treibende Kraft des Fortschritts«, gehalten vom Präsides der Handelskammer Hamburg, Karl-Heinz Illies, und von einem »Info-Markt« mit Produktdemonstrationen.

Die von Hewlett-Packard ins Leben gerufenen Forum-Gesprächsrunden — ein erstes »HP-Forum Technologie« fand im Mai dieses Jahres statt — haben ein positives Echo gefunden. Die Diskussionsbeiträge und -ergebnisse werden aufgezeichnet und anschließend den Teilnehmern als Arbeitsunterlage in Form einer gedruckten Broschüre zugestellt. Wegen der begrenzten Teilnehmerzahl bittet Hewlett-Packard, Hamburg, um rechtzeitige Anmeldung bis spätestens 9. Dezember 1983. □

Von uns gelesen

Kundendienstleiter-Handbuch

Die Bedeutung des technischen Kundendienstes für den erfolgreichen Verkauf eines Produktes hat gerade in der Elektronik-Industrie in den letzten Jahren eindeutig zugenommen. Service-Leistungen haben sich zu einem wirkungsvollen Verkaufsargument entwickelt. In vielen Industrieunternehmen ist man heute bemüht, die eigene Service-Abteilung als kostendeckendes, möglichst sogar als gewinnbringendes »Profitcenter« zu führen. Als Argument gegen Kostenersparnis im Service wird oft gesagt, daß in diesem Bereich keine exakten Kalkulationen möglich seien, da die Kosten von »außen«, das heißt von Kundenreklamationen diktiert würden.

Wie modernes Service-Management im technischen Kundendienst aussieht, wie Management-Know-how aus anderen Bereichen effizient übertragen werden kann und wie Kosten im Service kalkuliert und reduziert werden können, zeigt das »Kundendienstleiter-Handbuch«, herausgegeben von Heiner R. Wendling, der dafür Beiträge von verschiedenen Autoren zusammengetragen hat.

Das Buch gliedert sich in drei Teile: Teil I beschreibt die berufsspezifische Situation des Kundendienstleiters und beschreibt die Voraussetzungen, die geschaffen werden müssen, um bestehende Strukturen wirksam zu verbessern. Dabei wird hervorgehoben, wie sich — aufgrund neuer Technologien und Absatzmärkte — der klassische Kundendienst von der Kundenbetreuung in Richtung Product-Support, also »Produktunterstützung« verändert hat. Von der Aufgabenstellung und den verschiedenen Organisationsformen des Kundendienstes — je nach Produkt, Firmengröße oder geografischer Lage — über Mitarbeiterführung, Controlling bis zur Vertragsgestaltung werden die verschiedenen Service-Teilstrategien analysiert und beschrieben.

In Teil II, dem Schwerpunkt des Handbuches, beschreiben die Autoren, mit welchen Maßnahmen in den Bereichen Personal, Administration, Preis- und Vertragsgestaltung, Ersatzteilwesen, Technische Dokumentation, Instandhaltungsmittel, Optimierung des Kundendienstes und psychologische Aspekte der Kundendiensttätigkeit die Effizienz des technischen Kundendienstes gesteigert werden kann. An einem konkreten Beispiel wird auch sehr detailliert der Aufbau und die Funktion eines internen Handbuches im Service beschrieben.

Teil III schließlich enthält eine Übersicht der wichtigsten Gesetze und Richtlinien, die im Service beachtet werden müssen. Daneben werden Adressen von Organisationen und Verbänden, Anschriften von Zulieferfirmen für Kundendienstleistungen und arbeitstechnische Hilfsmittel für Serviceleiter angeboten. In diesem Kapitel werden auch die Service-Probleme im Wehrbereich ausführlich behandelt. Das daran anschließende Autorenverzeichnis informiert zusätzlich über deren Erfahrungshintergrund.

Das Handbuch ist sehr übersichtlich gegliedert, bei aller Wissenschaftlichkeit in der Analyse immer praxisbezogen und gut verständlich geschrieben und enthält eine Fülle von praktischen Ratschlägen und Vorschlägen. Man merkt: Hier wollten Praktiker ein wichtiges Nachschlagewerk für jeden technischen Service-Manager zusammenstellen. Dazu gehören auch die regelmäßigen Nachlieferungen. Eine Anleitung erleichtert dabei die Eingliederung in den laufenden Text. So enthält beispielsweise die 4. Nachlieferung des Handbuches eine ausführliche Beschreibung über den Aufbau einer Deckungsbeitragsrechnung für die Leistungen des Kundendienstes. (ah)

Heiner R. Wendling, Hrsg., »Kundendienstleiter-Handbuch«, Verlag moderne industrie, Landsberg, 1981, Loseblattwerk mit Nachlieferungen, 360 Seiten, 98 Mark