

Karlsruhe. Mittelständler aus Handwerk und Industrie informierten sich bei einem „Unternehmerabend“ in der Industrie- und Handelskammer (IHK) Karlsruhe über den zielgerichteten Auf- beziehungsweise Ausbau von Dienstleistungen, um ihre Wettbewerbsfähigkeit nachhaltig steigern zu können.

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

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

denn wir sprechen sowohl die Sprache der Techniker als auch die der Ärzte.“

Diese „Vielsprachigkeit“ des Mittelstandes und die damit verbundenen Dienstleistungskompetenzen gerade kleiner und mittlerer Unternehmen waren Gegenstand des Unternehmerabends. Bernd Bechtold, Präsident der IHK Karlsruhe und des Baden-Württembergischen IHK-Tages, begrüßte rund 50 Unternehmerinnen und Unternehmer auf dieser Veranstaltung, die im Rahmen des Projektes „Service Engineering – Innovationstreiber in KMU“ vom itb – Institut für Technik der Betriebsführung Karlsruhe ausgerichtet wurde.

Zweck dieses vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Transfer-Projektes ist es, die Wettbewerbschancen von Mittelständlern durch die bewusste und systematische Gestaltung von

Dienstleistungen zu verbessern. Dies geschieht vor allem durch die Einbeziehung von Praxispartnern, in erster Linie Unternehmen. Aber auch Wirtschaftsorganisationen und -verbände unterstützen das Projekt aktiv, unter ihnen der Deutsche Industrie- und Handelskammertag sowie der Zentralverband des Deutschen Handwerks einschließlich ihrer angeschlossenen Kammern.

Ein weiteres Praxisbeispiel präsentierte Uwe Klötzer, Geschäftsführer der ebenfalls in Stutensee ansässigen Lawita GmbH: Das Unternehmen hat sich auf die elektrische Steuerungstechnik von Anlagen rund um die Wasser- und Abwassertechnik spezialisiert. „Im Mittelpunkt dieses Geschäfts steht nicht die Technik, sondern das Vertrauen des Kunden“, weiß der Firmenchef. Deshalb habe Lawita ein engmaschiges Netzwerk aus rund 500 Lie-

„Vielsprachigkeit“ angesagt

Beim Unternehmerabend des itb in Karlsruhe Praxisbeispiele vorgestellt

feranten geknüpft und stehe den Betreibern der Wasser- und Abwasseranlagen an 365 Tagen rund um die Uhr zur Verfügung.

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

Komplettlösungen wie bei Endosmart oder der tägliche Kundenkontakt wie bei Lawita, so der Dienstleistungsexperte, könnten da durchaus interessante Lösungen sein. Nur dann erfahre ein Unternehmer schnell und exakt, was sein Kunde wirklich wünscht, weiß Heinen. So entstünden neue Geschäftsideen quasi von allein. Reinhard Myritz