

# VISITS LEITBILD

GUTE SMARTE INTERAKTION SARBEIT

Photo by Giovanni Herrera on Unsplash



## Kontakt



### Lehrstuhl für Unternehmenslogistik (LFO)

**Dipl.-Päd. Sandra Kaczmarek  
(Projektkoordination)**  
Tel.: (0231) 755 6171  
kaczmarek@lfo.tu-dortmund.de

Fakultät Maschinenbau  
Leonhard-Euler-Straße 5  
44227 Dortmund  
Campus Nord

### Sozialforschungsstelle Dortmund (sfs)

**Dr. Jörg Abel**  
Tel.: (0231) 755 90284  
joerg.abel@tu-dortmund.de

Fakultät Sozialwissenschaften  
Evinger Platz 17  
44339 Dortmund

Im Projekt VISITS arbeiten zwei wissenschaftliche Einrichtungen der Technischen Universität Dortmund gemeinsam mit drei Unternehmenspartnern, einem Entwicklungspartner sowie sechs Transferpartnern zusammen:

### Entwicklungspartner

**Augmensys Deutschland GmbH**  
Gerhard Pluppins  
Loher Straße 1  
58331 Schwelm

### Anwendungspartner

**Körper Supply Chain Automation**  
Markus Jäger  
Bergheimer Straße 4  
88677 Markdorf

### Transferpartner

- ▶ VDI-Gesellschaft Produktion und Logistik
- ▶ Forum Vision Instandhaltung e.V.
- ▶ Wirtschaftsverband für Industrieservices e.V.
- ▶ Digital in NRW – Das Kompetenzzentrum für den Mittelstand
- ▶ EffizienzCluster Management GmbH
- ▶ IG Metall

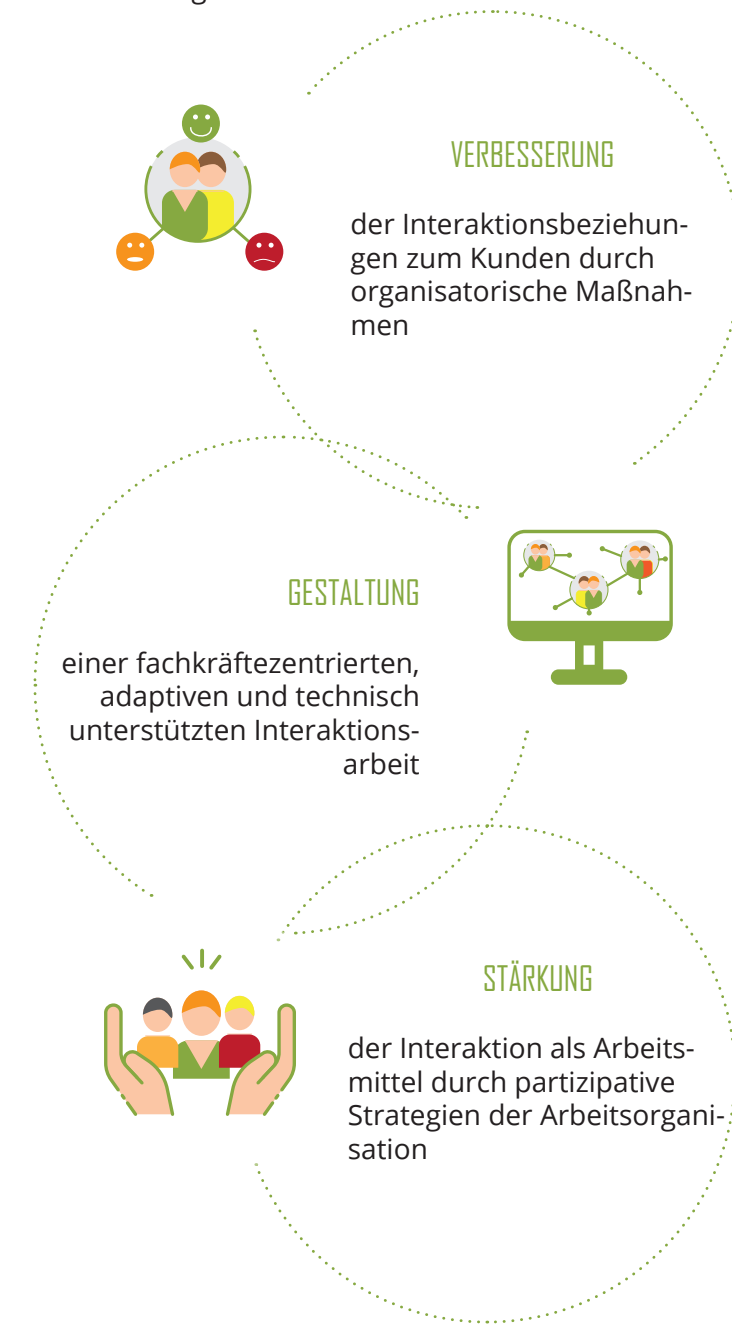
### Anlagentechnik WUTTKE GmbH

Bernd Weber  
Gahlensche Straße 91  
44809 Bochum

### IFÜREL EMSR-Technik GmbH & Co. KG

Henrich Kleybold / Jörg-Michael Krichel  
Bahnhofstraße 126  
44629 Herne

Das Forschungsprojekt verfolgt drei grundlegende Zielsetzungen:



### Kurzsteckbrief VISITS-Projekt

Der technologische Wandel und die zunehmende digitale Vernetzung in Unternehmen verändern die Arbeitswelt stetig. Smarte Devices können zur höheren Wettbewerbsfähigkeit und zu besseren Arbeitsbedingungen beitragen: Arbeitsdokumentationen über eine App auf dem Tablet erstellen, eine Fehlermeldung direkt auf dem PC erhalten, beim Kundentermin aus dem eigenen Büro über Remote-Services notwendige Arbeitsschritte anweisen - die Einsatzmöglichkeiten sind vielfältig. Der Lehrstuhl für Unternehmenslogistik (LFO) und die Sozialforschungsstelle (sfs) der TU Dortmund erforschen mit den Unternehmen Anlagentechnik Wuttke GmbH, IFÜREL EMSR-Technik GmbH & Co. KG, Körper Supply Chain Automation GmbH und Augmensys GmbH in dem VISITS-Projekt die ‚smarten‘ Technischen Services und ihre arbeitsbezogenen Folgen.

So verändern smarte Services die Arbeitsbeziehungen in den Anwendungsfeldern der Technischen Services zwischen den Anbietenden (u.a. bei Instandhaltungs- oder Wartungsarbeiten) und den Kunden. Letztere sind immer stärker in den Prozess der Ausführung der Services eingebunden. Dies führt zu Veränderungen der Zusammenarbeit und neuen Herausforderungen in der sogenannten „Interaktionsarbeit“ der Beteiligten: Aufgaben müssen neu abgestimmt, Erwartungen an Leistungen formuliert, erforderliche Arbeiten dokumentiert und Leistungen transparent dargestellt werden. Ziel des Forschungsprojekts „VISITS – Vernetzung und Interaktionsarbeit in Smarten Technischen Services“ ist, diese Interaktionsarbeit zu verbessern und den Beschäftigten die nötige fachliche und technische Unterstützung zu eröffnen.



GEFÖRDERT VOM  
Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



Europäischer Sozialfonds  
für Deutschland



Europäische  
Union

Zusammen.  
Zukunft.  
Gestalten.

Das Verbundprojekt wird im Rahmen des Programms „Zukunft der Arbeit“ vom Bundesministerium für Bildung und Forschung und dem Europäischen Sozialfonds gefördert und durch den Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut (Förderkennzeichen 02L18A190).



Die Arbeitswelt verändert sich kontinuierlich: Insbesondere in technisch getriebenen, innovativen Branchen wie dem Technischen Service, der IT-Industrie, dem Maschinenbau etc., aber auch in der Logistik wandeln sich Arbeitsprozesse durch Digitalisierung sowie veränderte Marktbedingungen und Kundenanforderungen. Komplexe Produkte und Dienstleistungen erzeugen einen höheren Beratungs- und Kommunikationsbedarf bei den Kunden und Abstimmungserfordernisse zwischen den Beteiligten. In der Konsequenz werden so genannte

„Interaktionsarbeiten“ zwischen allen Beteiligten immer notwendiger. Der Einsatz technologischer und digitaler Hilfsmittel kann diese Interaktionsarbeiten unterstützen und verbessern.

Dabei ist die aktive Gestaltung organisationaler und technologischer Rahmenbedingungen eine unabdingbare Voraussetzung sowohl für die Gestaltung humaner Arbeitsbedingungen als auch für die Aufrechterhaltung der Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen.

Das VISITS-Leitbild Gute smarte Interaktionsarbeit formuliert wissenschaftlich fundierte Leitlinien, an denen Sie sich bei der Gestaltung der Interaktionsarbeit in Ihrem Unternehmen orientieren können.



Pic: John Goodman@unsplash.com

## /// Interaktionsarbeit bedeutet gelungene Ko-Produktion von Beschäftigten und Kunden



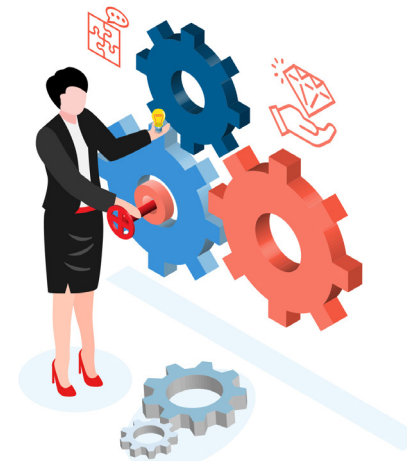
Interaktionsarbeit ist mehr als nur Kommunikation: Nur die Ko-Produktion zwischen Technischen Servicebeschäftigten und Kunden führt zu einer erfolgreichen Dienstleistung. Die Zufriedenheit des Kunden und seine langfristige Bindung hängen neben der fachlichen Leistungserbringung maßgeblich von der Qualität dieser Kooperationsbeziehung ab. Für die Beschäftigten bedeutet das auch: Arbeit am Kunden. Hierzu müssen die Voraussetzungen personeller, technischer und organisatorischer Art gewährleistet sein.

## /// Interaktionsarbeit bedeutet neben fachlichen auch soziale Herausforderungen zu meistern.

Der Technische Service ist eine innovative Branche; die fachlichen Anforderungen entwickeln sich permanent weiter. Gleichzeitig sind Interaktion und Kooperation wesentliche Aspekte der Tätigkeit von Technischen Servicebeschäftigten, ohne die sie ihre Aufgaben nicht erfüllen können. Beschäftigte benötigen somit nicht nur fachliche, sondern auch soziale und interaktive Kompetenzen, um Kunden bei Problemlösungen oder Störungen zu unterstützen sowie gegebenenfalls Konflikte konstruktiv zu bewältigen.



## /// Interaktionsarbeit bedeutet, über Handlungs- und Entscheidungsspielräume in der Kundenbeziehung zu verfügen, die nach eigenem Ermessen zu nutzen sind.



Grafiken: @vecteezy.com

Die Technischen Servicebeschäftigten verfügen über einen breiten Handlungs- und Entscheidungsspielraum bezüglich Arbeitsablauf, Arbeitsergebnis, verwendeter Informationen und Arbeitsmittel. Dieser ist in fachlicher Hinsicht erforderlich, um flexibel auf unvorhergesehene Ereignisse reagieren zu können. Zugleich sind subjektive Spielräume erforderlich, die die situationsspezifische Interaktion und Ko-Produktion mit Kunden ermöglichen.



## GUTE SMARTE INTERAKTIONSWARBEIT

### /// Interaktionsarbeit umfasst Verantwortung zu übernehmen und abgesichert zu werden.

Die Technischen Servicebeschäftigten tragen bei ihrer Tätigkeit eine hohe Verantwortung. Individuelle oder kollektive Fehler können massive negative Konsequenzen haben.

Jeder Beschäftigte sowie die Teams sind durch entsprechende Maßnahmen (Prinzipien, Regeln, Gewährleistungen etc.) in die Lage zu versetzen, diese Verantwortung zu tragen.



### /// Interaktionsarbeit bedeutet den professionellen Umgang mit eigenen und fremden Emotionen.



Interaktionsarbeit, Ko-Produktion und die Unwägbarkeiten der Arbeitssituation erfordern auch in Technischen Services den professionellen Umgang mit eigenen und fremden Emotionen.

Die Bewältigung von Störungs- und Konfliktsituationen sowie die Gewährleistung von Kundenzufriedenheit sind anspruchsvolle Aufgaben, die entsprechende Kompetenzen und Erfahrungswissen voraussetzen.

### /// Interaktionsarbeit fügt sich in ein Spektrum abwechslungsreicher, flexibler und nachhaltiger Tätigkeiten im Technischen Service ein.

Die Tätigkeiten der Technischen Servicebeschäftigten sind vielfältig, ganzheitlich, abwechslungsreich und nachhaltig ausgerichtet. Die intellektuellen Herausforderungen sind dementsprechend hoch.

Beschäftigten müssen sich sowohl mit immer neuen fachlichen Themen und Gegebenheiten auseinandersetzen und hierfür eine Vielzahl von Informationen verarbeiten, als auch sich in Interaktionssituationen immer wieder auf neue Gegebenheiten einstellen.



### /// Interaktionsarbeit bedeutet, Schlüsselkompetenzen zu identifizieren und diese bewusst zu schulen.



Interaktionsarbeit ist ein komplexes Tätigkeitsfeld, das ein hohes Maß an kommunikativen Fähigkeiten erfordert. Die Unternehmen müssen es den Beschäftigten ermöglichen, sowohl ihre fachlichen Kenntnisse als auch ihre interaktionsbezogenen und sozialen Kompetenzen ständig zu entwickeln.

Dieses ist keine Selbstverständlichkeit, sondern setzt systematische Schulungsmaßnahmen voraus.





**VISITS**