

Newsletter

Service Engineering & Management

Ausgabe Nr. 14, April 2009

Aktuelles

Die aktuelle Ausgabe des Newsletters Service Engineering & Management präsentiert die im April 2009 startende Transferinitiative »Erfolg mit neuen Dienstleistungen«. Ziel dieses Projekts ist es, den mittelständischen Unternehmen in Baden-Württemberg Ergebnisse aus der Dienstleistungsforschung leichter zugänglich zu machen. Interessierte Unternehmen erhalten bewährte Methoden zur Dienstleistungsentwicklung und können diese auch gleich praktisch erproben.

Ein weiterer Beitrag informiert über die zweiteilige, praxisorientierte Seminarreihe »Exzellente Dienstleistungen«, die am 16. und 30. Juni 2009 im ServLab des Fraunhofer IAO stattfindet. Industrieunternehmen lernen anhand von Beispielen aus der Praxis, wie man Dienstleistungsprozesse optimiert. Dabei stellen Experten des Fraunhofer IAO zunächst erfolgreiche Konzepte zur Planung bis zur Markteinführung von Services vor, die dann vor Ort im Fraunhofer ServLab getestet werden.

Der darauf folgende Artikel befasst sich mit dem Projekt »lifescience.biz«. Hier werden Geschäftskonzepte zur Entwicklung, Erprobung und Einführung kundenorientierter Geschäftsmodelle für den Gesundheits- und Wellnessmarkt entwickelt und im Anwendungsfeld »Prävention für Menschen von 45 bis 65 Jahren« exemplarisch umgesetzt. Mittelfristig wird eine Verbesserung des Gesundheitszustands und der

Leistungsfähigkeit der Nutzer angestrebt.

Unter der Rubrik »Termine« finden Sie schließlich einen Überblick über alle anstehenden Veranstaltungen zum Thema »Service Engineering & Management«.

Inhalt	Seite
Aktuelles	1
Transfer – Initiative zur Dienstleistungsforschung	2
Seminarreihe »Exzellente Dienstleistungen«	3
lifescience.biz – Entwicklung und Management hybrider Geschäftsmodelle im Gesundheits- und Wellnesswesen	6
Termine	7

Herausgeber und Kontakt

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartner
Daniela Singvogel
Telefon +49 711 970-2165
Fax +49 711 970-2192
Daniela.Singvogel@iao.fraunhofer.de

Der Newsletter »Service Engineering & Management« kann im Internet unter www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de kostenlos abonniert werden. Über diese Seite können auch alle bereits veröffentlichten Ausgaben abgerufen werden.



Erprobung neuer Dienstleistungen im ServLab des Fraunhofer IAO

Newsletter

»Service Engineering & Management«

Aktuelles zur Entwicklung und dem Management von Dienstleistungen

Ausgabe Nr. 14, April 2009

Transfer – Initiative zur Dienstleistungsforschung »Erfolg mit neuen Dienstleistungen«

Ansprechpartner zur Transfer – Initiative zur Dienstleistungsforschung

Thomas Meiren
Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
Telefon: +49 (0) 711 970-5116
Telefax: +49 (0) 711 970-2299
Thomas.Meiren@iao.fraunhofer.de

Mit der im April 2009 in Baden-Württemberg beginnenden Transferinitiative »Erfolg mit neuen Dienstleistungen« stellen das Fraunhofer IAO in Stuttgart und das Institut für Technik der Betriebsführung in Karlsruhe einmal mehr ihre Kompetenz bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen für kleine und mittlere Unternehmen unter Beweis.

Zielstellung dieses von der baden-württembergischen Landesstiftung geförderten zweijährigen Projekts ist die deutliche Verbesserung des Transfers bereits vorliegender Forschungsergebnisse im baden-württembergischen Mittelstand. Schwerpunkte sind die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle sowie Fragen der systematischen Gestaltung neuer Dienstleistungen. So soll interessierten Unternehmern beispielsweise im Rahmen verschiedener Transfermaßnahmen ein »Baukasten« von in der Praxis erfolgreich erprobten Methoden und Instrumenten zur Dienstleistungsentwicklung zur Verfügung gestellt werden.

Bereits Mitte der 90er Jahre haben Experten des Fraunhofer IAO die Fachdisziplin »Service Engineering« gegründet und zu internationaler Bekanntheit geführt. In zahlreichen Forschungsprojekten wurden seitdem verschiedene Fragestellungen bearbeitet wie etwa die Gestaltung von Entwicklungsprozessen, die Einbindung von Kunden und Mitarbeitern bei der Schaffung neuer Dienstleistungen sowie die Entwicklung gänzlich neuer Methoden. Zu den jüngeren Arbeiten zählen unter anderem der Einsatz von Virtueller Realität bei der Gestaltung von Dienstleistungen und die Zusammenarbeit mit Schauspielern (»Service Theater«), um Mitarbeiter auf den Umgang mit Kunden vorzubereiten. Mit der nun startenden Transferinitiative werden vorliegende Forschungsergebnisse praxisverständlich aufbereitet und gemeinsam mit kleineren und mittleren Unternehmen aus Baden-Württemberg praktisch erprobt.



Newsletter

»Service Engineering & Management«
Aktuelles zur Entwicklung und
dem Management von Dienstleistungen

Ausgabe Nr. 14, April 2009

Seminarreihe »Exzellente Dienstleistungen«

Hochwertige Dienstleistungen gewinnen immer mehr an Bedeutung. Diese Tendenz lässt sich nicht nur bei klassischen Dienstleistern, sondern auch bei Industrieunternehmen beobachten. Um die Attraktivität ihres Angebots zu erhöhen, ergänzen sie dieses zunehmend um umfassende Dienstleistungen. Dabei entwickeln sie aus vorhandenen Kompetenzen und Ressourcen Services, die aus Nachfragersicht den Nutzen des Gesamtangebots vergrößern und somit ihre Zahlungsbereitschaft erhöht.

Eine professionelle Planung, Entwicklung und Markteinführung der entsprechenden Services ist von immenser Bedeutung, um als Industrieunternehmen erfolgreich in den Dienstleistungssektor einzusteigen. Praxisorientierte Hilfestellung bietet hierbei das Fraunhofer IAO mit der zweiteiligen Seminarreihe »Exzellente Dienstleistungen«, die am Dienstag, 16. Juni, und Dienstag, 30. Juni 2009, in Stuttgart stattfindet. Die Themen der Seminarreihe sind:

16. Juni 2009
**Neue Dienstleistungen entwickeln –
Mit innovativen Dienstleistungen
zum Markterfolg**

30. Juni 2009

**Dienstleistungs- und Serviceprozesse
optimieren – Mehr Effizienz durch
professionelles Prozessmanagement**

Experten des Fraunhofer IAO werden den Teilnehmern zunächst konzeptionelle Lösungsansätze vorstellen, die anschließend durch erfolgreiche Umsetzungsbeispiele aus der Praxis erläutert und ergänzt werden. Weitere hilfreiche Impulse verspricht die Gelegenheit zum unmittelbaren Informations- und Erfahrungsaustausch mit anderen Unternehmensvertretern vor Ort.

Beide Seminare finden im ServLab des Fraunhofer IAO statt, einer Plattform zum Entwickeln und Testen neuer Dienstleistungskonzepte. Nähere Informationen sind über unten stehenden Link abrufbar.

Die Seminartage können unabhängig voneinander gebucht werden. Die Teilnahmegebühr beträgt 495 Euro für einen Tag und 890 Euro für beide Tage. Eine Anmeldung ist online über neben stehenden Link möglich.

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen

Thomas Burger
Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
Telefon: +49 (0) 711 970-2185
Telefax: +49 (0) 711 970-2192
Thomas.Burger@iao.fraunhofer.de

Internet:
[http://anmeldung.iao.fraunhofer.de/
anmeldungen.php?id=326](http://anmeldung.iao.fraunhofer.de/anmeldungen.php?id=326)

[http://www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de/
ServLab/index.jsp](http://www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de/ServLab/index.jsp)

Seminarreihe »Exzellente Dienstleistungen« Programm, 16. Juni 2009

Neue Dienstleistungen entwickeln Mit innovativen Dienstleistungen zum Markterfolg

9.30 Uhr
**Begrüßung und Vorstellung der
Teilnehmer**

9.45 Uhr
**Wie lassen sich neue Services
erfolgreich entwickeln?**
– Zunehmende Bedeutung des
Servicegeschäfts
– Vorgehensweise zur
Serviceentwicklung
– Vorstellung eines Praxisbeispiels

11.00 Uhr
Kaffeepause

11.15 Uhr
**Effiziente Erstellung von
Servicekonzepten**
– Gemeinsame Übung der Teilnehmer
– Serviceentwicklung nachhaltig in
Unternehmen verankern
– Diskussion und Erfahrungsaus-
tausch

12.45 Uhr
Mittagspause

13.45 Uhr
**ServLab live – Kunden und
Mitarbeiter einbinden**
– Simulation von Services durch
Virtual Reality und Unternehmens-
theater
– Interaktionen designen
– Kunden- und Mitarbeiterfeedback
einholen

15.15 Uhr
Kaffeepause

15.30 Uhr
ServLab live - Praxisworkshop
– Vorstellung von Fallbeispielen
– Einsatz des Feedbacksystems
mobiTEDTM
– Iterative Verbesserung von
Servicekonzepten

16.45 Uhr
**Zusammenfassung und
Abschlussdiskussion**

17.00 Uhr
Veranstaltungsende

Seminarreihe »Exzellente Dienstleistungen« Programm, 30. Juni 2009

Dienstleistungs- und Serviceprozesse optimieren Mehr Effizienz durch professionelles Prozessmanagement

9.30 Uhr
Begrüßung und Vorstellung der
Teilnehmer

9.45 Uhr
**Prozessmanagement als Basis für
erfolgreiche Services**
– Dienstleistungsprozesse optimieren
– ein Praxisbeispiel
– Prozessanalyse und -optimierung –
Aufgaben und Ziele
– Methoden und Instrumente zur
Analyse und Optimierung

11.00 Uhr
Kaffeepause

11.15 Uhr
**Übungsbeispiel – Prozesse
dokumentieren und analysieren**
– Vorgehenskonzept entwickeln
– Dienstleistungsspezifische
Methoden erlernen und einsetzen
– Gemeinsame Übung der Teilnehmer

12.45 Uhr
Mittagspause

13.45 Uhr
**Übungsbeispiel – Prozesse
optimieren und umsetzen**
– Potentiale erkennen und
systematisch erschließen
– Prozessmanagement verankern und
verfestigen
– Praktisches Lernen an
Übungsbeispielen

15.15 Uhr
Kaffeepause

15.30 Uhr
**Die passende Software für das
Prozessmanagement finden und
einsetzen**
– Überblick zu Software-Werkzeugen
und Funktionen
– Vorgehensmodell zur systematischen
Werkzeugauswahl – Praxisbeispiel
– Einen Anforderungskatalog für
Prozessmanagementsoftware
entwickeln

16.45 Uhr
**Zusammenfassung und
Abschlussdiskussion**

17.00 Uhr
Veranstaltungsende



© Monkey Business / www.fotolia.de



Newsletter
 »Service Engineering & Management«
 Aktuelles zur Entwicklung und
 dem Management von Dienstleistungen
 Ausgabe Nr. 14, April 2009

lifescience.biz – Entwicklung und Management hybrider Geschäftsmodelle im Gesundheits- und Wellnesswesen

Auch hervorragende Produkte verkaufen sich nicht von selbst. Auf dem Markt für Medizintechnik konkurrieren viele hochinnovative Produkte. Diese sind meist für spezielle Indikationen ausgelegt. Durch die relativ geringe Zahl der Anwender sind die Kosten des Einsatzes hoch. Ein viel größeres Marktvolumen bietet der Bereich der Prävention.

Um attraktive Angebote zu schaffen, müssen technische Innovationen mit entsprechenden Dienstleistungs-komponenten verbunden werden. Für die Gruppe der »Best-Ager« - den Konsumenten mit einem Lebensalter ab 45 Jahren - bieten solche Angebote eine Verbesserung oder zumindest einen Erhalt des Gesundheitszustands. Gesündere »Best-Ager« heute sind gesündere »Senioren« morgen.

Das Projekt »lifescience.biz« verbindet neue, technische Möglichkeiten, Markt- und Kundenanforderungen sowie innovative Geschäftsmodelle. Der Service Engineering-Ansatz wird auf den Bereich des Wellness- und Gesundheitswesens angewandt.

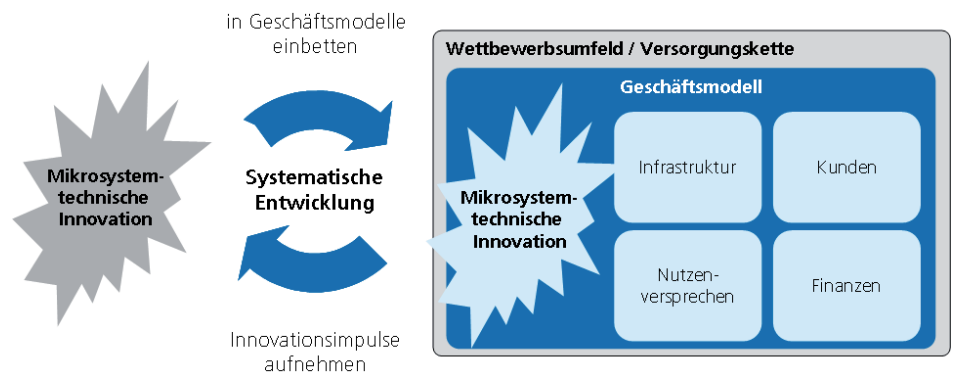
Eine praktische Überprüfung findet zusammen mit vier Industriepartnern statt. Diese Fallstudien werden in Form von Good bzw. Best Practices dokumentiert. »lifescience.biz« wird vom BMBF unter der Fördernummer 01FC08063 gefördert und vom Projektträger im DLR betreut. Die Laufzeit ist vom 01.12.2008 bis 30.11.2011.

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen

Daniel Zähringer
 Fraunhofer IAO
 Nobelstraße 12
 70569 Stuttgart
 Telefon: +49 (0) 711 970-5140
 Telefax: +49 (0) 711 970-2192
 Daniel.Zaehringer@iao.fraunhofer.de

Florian Kicherer
 Fraunhofer IAO
 Nobelstraße 12
 70569 Stuttgart
 Telefon: +49 (0) 711 970-5129
 Telefax: +49 (0) 711 970-2192
 Florian.Kicherer@iao.fraunhofer.de

www.lifesciencebiz.de



Termine

21. bis 22. April 2009

Seminar
**Service Management für
produzierende Unternehmen und
technische Dienstleister**

Ort
Technische Akademie Esslingen

Ansprechpartner:
Bernd Bienzeisler, Mike Freitag, Daniel
Zähringer
Telefon: +49 (0) 7 11/9 70-20 88, -51
05, -51 40
Bernd.Bienzeisler@iao.fraunhofer.de,
Mike.Freitag@iao.fraunhofer.de,
Daniel.Zaehring@iao.fraunhofer.de

16. Juni 2009

Seminar
**Neue Dienstleistungen entwickeln
Mit innovativen Dienstleistungen
zum Markterfolg**

Ort:
Institutszentrum Stuttgart der
Fraunhofer-Gesellschaft (IZS)

Ansprechpartner:
Thomas Meiren, Thomas Burger
Telefon: +49 (0) 7 11/9 70-51 16, -21
85
Thomas.Meiren@iao.fraunhofer.de,
Thomas.Burger@iao.fraunhofer.de

30. Juni 2009

Seminar
**Dienstleistungs- und
Serviceprozesse optimieren**
Mehr Effizienz durch professionelles
Prozessmanagement

Ort
Institutszentrum Stuttgart der
Fraunhofer-Gesellschaft (IZS)

Ansprechpartner:
Daniel Zähringer
Telefon: +49 (0) 7 11/9 70-51 40
Daniel.Zaehring@iao.fraunhofer.de