



SERVICE WORK TRANSFORMATION

...denn Ihre betriebliche Flexibilität ist so hoch wie die Veränderungsfähigkeit Ihrer Mitarbeiter!

Fraunhofer-Institut für Arbeits- wirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartner

Bernd Bienzeisler
Leiter Competence Center
Personalmanagement
Telefon +49 711 970-2088
bernd.bienzeisler@iao.fraunhofer.de

www.iao.fraunhofer.de

Warum Service Work Transformation?

Die Veränderung von Geschäftsmodellen, Arbeitsabläufen und Organisationsstrukturen ist heute Kern- und Daueraufgabe von Unternehmen. Zugleich werden immer mehr Wertschöpfungsanteile mit Tätigkeiten erzielt, die den Charakter moderner Dienstleistungsarbeit haben. Dies stellt neue Anforderungen an die Qualifikation der Beschäftigten und die Gestaltung von Arbeitsprozessen.

Die entscheidende Herausforderung beim Veränderungsmanagement besteht jedoch nicht in der Formulierung neuer Businesspläne. Der Veränderungsprozess muss vielmehr dort ansetzen, wo die zentralen Ressourcen des Unternehmens liegen: In den Köpfen und Herzen der MitarbeiterInnen und Mitarbeiter.

Unser Ansatz

Unter »Service Work Transformation« verstehen wir innovative Ansätze des Human Resource Managements (HRM), die darauf abzielen, die Arbeit im Unternehmen so zu organisieren, dass die Anforderungen einer modernen Service-Ökonomie nicht nur getroffen, sondern übertroffen werden.

Unser Vorgehen folgt einem interdisziplinären Ansatz: Wir kombinieren arbeitswissenschaftliche, betriebswirtschaftliche und ingenieurwissenschaftliche Kompetenzen, Methoden und Instrumente.

In unserem »Service Labor« (ServLab) testen, evaluieren und simulieren wir innovative Arbeitskonzepte.

Im Zentrum unserer Aktivitäten stehen stets die Bedürfnisse und Fähigkeiten Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.



Unser Leistungsspektrum

Unser Leistungsspektrum reicht von der Arbeitsprozessanalyse über die Arbeitsgestaltung bis zur Entwicklung unternehmensspezifischer Lösungen zur Verbesserung der Service Kompetenz und der Service Kultur.

Im Einzelnen bieten wir Lösungen für folgende Bereiche:

- Analyse und Vermittlung dienstleistungsspezifischer Kompetenzen
- HRM-Konzepte zur Unterstützung der Arbeitsorganisation
- Change Management für die Transformation von Produktions- und Dienstleistungsarbeit
- Leitbildentwicklung & Service Kultur
- Age & Diversity Management

Ihre Vorteile

- Unsere Change Konzepte genießen höchste Akzeptanz bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dem Management und der Mitarbeitervertretung
- Wir arbeiten nicht mit Konzepten »von der Stange«, sondern entwickeln mit Ihnen unternehmensspezifische Lösungen
- Wir beziehen unsere Kompetenzen aus einer Vielzahl erfolgreicher Referenzprojekte aus unterschiedlichen Branchen und Industrien
- Sie erhalten von der Analyse bis zur Umsetzung und Erfolgsbewertung alle Leistungen aus einer Hand

Dimensionen der Transformation von Arbeit

