

# SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und dem Management von Dienstleistungen Ausgabe Nr. 20, August 2011

## INHALT

### Herausgeber und Kontakt

Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

### Ansprechpartnerin

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

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

### 1 ZU DIESER AUSGABE

2  
**ERSTE ERGEBNISSE DER STUDIE ZU  
»GREEN SERVICES«:** Trends und Perspektiven für das  
Angebot ökologisch nachhaltiger Dienstleistungen

3  
**VERANSTALTUNGSANKÜNDIGUNG SERVICE-  
FORUM:** »Innovative Dienstleistungen im Maschinen- und  
Anlagenbau«

4  
**XXI. INTERNATIONALE RESER-KONFERENZ:**  
»Productivity of Services NextGen – Beyond Output / Input«

5  
**BOOTCAMP »THE ART AND PRACTICE OF  
NEW SERVICE DEVELOPMENT«** in Kooperation  
mit dem ASAP Service Management Forum aus Italien

### HINWEIS

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

# 1

## ZU DIESER AUSGABE

### **Willkommen zur Sommerausgabe des Newsletters Service Engineering & Management,**

die Katastrophe in Japan, knapp werdende Ressourcen, Klimawandel und in der Folge eine erneut ent. amnte Diskussion über den Ausbau erneuerbarer Energien und konkrete Pläne zur Abschaltung der Kernkraftwerke in Deutschland – es steht außer Frage, dass wir uns auf dem Weg in eine neue Ära der Energiepolitik befinden. Indessen hat sich das Label »Green« auf der Agenda nahezu sämtlicher Branchen manifestiert. Galten die beiden Komponenten Ökonomie und Ökologie als unvereinbar, so ist dieses Spannungsverhältnis aktuell im Begriff sich zugunsten einer sogenannten »nachhaltigen Ökonomie« aufzulösen. Inzwischen ist »Nachhaltigkeit« zu einem Trendthema avanciert. Ist diese – neben der Erbringung eines »grünen Prestiges« für das jeweilige Unternehmen – auch gewinnbringend für die Wirtschaft? Wie verhält es sich mit nachhaltigen Dienstleistungsangeboten? Gerade im Zusammenhang mit hoch technisierten Produkten bedeuten Dienstleistungen in der Wirtschaft immer größere Wertschöpfungsanteile. Es stellt sich zunehmend die Frage, wie Dienstleistungen nachhaltig gestaltet werden können und welche ökonomischen Vorteile und Geschäftsmodelle sich daraus ergeben. Im letzten Newsletter haben wir Ihnen die Studie »Green Services« für Anbieter technischer Services vorgestellt und alle interessierten Leserinnen und Leser ebenfalls zur Teilnahme daran aufgefordert. Inzwischen liegen erste interessante Ergebnisse vor, die in dieser Ausgabe vorgestellt werden.

Um innovative und effiziente Dienstleistungen geht es auch im Service-Forum, welches am 25. Oktober diesen Jahres in Stuttgart stattfindet. Sind Sie Anbieter technischer Dienstleistungen oder Unternehmensvertreter mit dem Hintergrund Maschinen- und Anlagenbau und wollen sich über die strategische Ausrichtung des Servicegeschäfts informieren? Dann ist diese Veranstaltung zu empfehlen. Lassen Sie sich die Gelegenheit nicht entgehen, eine gebündelte Illustration des Themas sowohl aus der Sicht der Forschung als auch aus praktischer Perspektive zu erfahren. Nähere Informationen und Hinweise zur Anmeldung finden Sie in dieser Newsletter-Ausgabe.

Das Fraunhofer IAO präsentiert neben dem Service-Forum gleich ein weiteres Veranstaltungshighlight im Bereich Dienstleistungsforschung:

»Productivity of Services NextGen – Beyond Output/Input« lautet die Maxime der XXI. RESER-Konferenz, die das Fraunhofer IAO vom 8. bis 10. September in Hamburg ausrichten wird. Auch Sie sind dazu eingeladen, mit international hoch angesehenen Experten und Entscheidungsträgern aus Wirtschaft und Wissenschaft Fragestellungen in Bezug auf Methoden und Werkzeuge zur Messung und Gestaltung von Service-Produktivität und die Erschließung neuer Leistungspotenziale zu erörtern. Referenten präsentieren sowohl wegweisende Resultate der Erfolgsfaktoren der Produktivität staatlicher bzw. öffentlicher Dienstleistungserbringung als auch deren Auswirkung auf die Dienstleistungswirtschaft. Details zum Programm und zur Anmeldung finden Sie im entsprechenden Artikel des Newsletters.

Seit einigen Jahren arbeitet das Fraunhofer IAO erfolgreich mit einer fortschrittlichen Plattform zur Simulation, Gestaltung und Optimierung von Dienstleistungen: Dem »ServLab«. Durch Simulation gelingt es hier, Dienstleistungsmodelle auf den Prüfstand zu stellen und im Hinblick auf ihre Kundenfreundlichkeit zu untersuchen. In diesem Frühjahr kam das ServLab in einem ergebnisreichen Workshop zu erneuter Anwendung. Vertreter aus 50 Industrie- und Dienstleistungsunternehmen, welche sich zu dem »After Sales Advanced Planning Service Management Forum« zusammengeschlossen haben, erarbeiteten vielversprechende Lösungen und legten so einen weiteren Grundstein für eine langfristige Zusammenarbeit mit spannenden Perspektiven. In einem abschließenden Artikel in diesem Newsletter erhalten Sie weitere Informationen zu diesem Thema.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre!

Beste Grüße

Daniela Singvogel

# 2

## ERSTE ERGEBNISSE DER STUDIE ZU »GREEN SERVICES«

TRENDS UND PERSPEKTIVEN FÜR DAS ANGEBOT ÖKOLOGISCH NACHHALTIGER DIENSTLEISTUNGEN

Nachhaltigkeit ist eines der Trendthemen unserer Zeit. In diesem Zusammenhang lässt sich das Schlagwort »green« verorten: Green IT, Green Office und Green Manufacturing sind nur einige Beispiele, die seit einiger Zeit in Wissenschaft und Praxis diskutiert werden. An Dienstleistungen als wichtiger Bestandteil der Wirtschaft geht der »grüne Trend« nicht einfach los vorüber. Aus diesem Grund ermittelte das Fraunhofer IAO im Rahmen einer Studie mit Fokus auf technische Dienstleistungen, welche Bereiche dieser Entwicklung bereits folgen und welche Ansatzpunkte es gibt, technische Dienstleistungsportfolios nachhaltiger zu gestalten.

Die Studie beinhaltet eine Unternehmensumfrage, die in standardisierter Form im Zeitraum Mai bis Juni 2011 durchgeführt wurde. Zielgruppe waren Anbieter technischer Dienstleistungen, eingeschlossen waren im weiteren Sinne jedoch auch Anbieter produktbegleitender Services und IT-Dienstleister. Adressiert wurde bei kleinen Unternehmen die Geschäftsführung, bei mittleren und großen Unternehmen vor allem die Leitung von Service, Vertrieb oder Marketing.

**Die Unternehmensbefragung liefert interessante Erkenntnisse, unter anderem zu den folgenden Untersuchungsfeldern:**

- Welche Bedeutung hat »ökologische Nachhaltigkeit« bei der Gestaltung neuer Dienstleistungsangebote?
- Welche ökonomischen Potenziale und Geschäftsmodelle für technische Dienstleister ergeben sich?
- Welche Bereiche im Unternehmen beschäftigen sich mit ökologischer Nachhaltigkeit?
- Welchen Stellenwert haben dabei soziale und ökonomische Nachhaltigkeitskriterien?
- Was verstehen Anbieter technischer Dienstleistungen unter Green Services?
- Welche Green Services gibt es bereits auf dem Markt technischer Dienstleistungen?
- Wo liegen die Schwerpunkte für Green Services?
- Was macht ein erfolgreiches Geschäftsmodell für Green Services aus?
- Wo liegen Risiken und Hemmnisse?
- In welchen Bereichen sind die Anwendungsfelder der Zukunft für Green Services verortet?

**Ihre Ansprechpartner  
für weitere Informationen:**

Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

**Sabrina Lamberth**

Telefon +49 711 970-5137, Fax -2192  
sabrina.lamberth@iao.fraunhofer.de

Erste Auswertungen weisen darauf hin, dass die Mehrheit technischer Dienstleister Green Services bereits anbietet. Dies erfolgt überwiegend in den Bedarfsfeldern Energie und mit dem Ziel, Ressourcen zu schonen. Für die Zukunft wird eine besondere Relevanz nachhaltiger Dienstleistungen in den Bereichen Energieversorgung sowie Entsorgung und Recycling erwartet. Speziell auch mit Fokus auf den Betrieb von Maschinen und Anlagen ist eine zunehmende Bedeutung von Green Services zu erwarten. Neben ökologischen Aspekten, welche den Kern von Green Services darstellen, wurde die Bedeutung sozialer und ökonomischer Ziele bei Entwicklung und Management von Green Services untersucht und es wurden damit verbundene Aufgabenfelder wie Neuentwicklung, Neugestaltung, Standardisierung, Vermarktung oder Export nachhaltiger Dienstleistungen erhoben. Hier konnten einige bestehende Thesen aus verwandten Feldern bestätigt, jedoch auch neue Erkenntnisse gewonnen werden. Green Services werden insgesamt als positiv, und mit Blick auf die Zukunft, als chancenbehaftet betrachtet, jedoch insbesondere aus Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkten auch kritisch beäugt. Interessante Erkenntnisse konnten in Bezug auf die unterschiedliche Wahrnehmung der Potenziale nachhaltiger Dienstleistungen gewonnen werden. Sowohl aus ökologischer als auch aus wirtschaftlicher Sicht bieten Green Services beachtliches Potenzial – wie und unter welchen Bedingungen jedoch der größte Nutzen aus Green Services gezogen werden kann und Zweifel bei Skeptikern zerstreut werden können, ist weiter zu erforschen; die Studie gibt erste Hinweise dazu.

Eine Printversion aller Studienergebnisse wird im Spätsommer 2011 veröffentlicht. Eine kostenlose Kurzfassung der Auswertung können Sie kostenlos unter

**<http://www.dlpm.iao.fraunhofer.de/media/downloads.jsp>**  
abrufen.

# 3

## VERANSTALTUNGSANKÜNDIGUNG

G9FJ =79': CFI A ' '=BBCJ 5H=J 9'8 =9BGH@9=GHI B; 9B '=A 'A 5G7 < =B 9B! 'I B8 '5B @5; 9B 65I

Am Dienstag, den 25. Oktober 2011, wird am Fraunhofer IAO in Stuttgart das »Service-Forum – Innovative Dienstleistungen im Maschinen- und Anlagenbau« stattfinden.

### Thematischer Überblick zum Service-Forum

Das Service-Forum spricht vornehmlich Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus sowie technische Dienstleister an. Die Veranstaltung bietet einen Wissensaustausch mit Vertretern aus Wirtschaft und Wissenschaft. Allen Teilnehmern wird ein aufschlussreiches Programm geboten, welches gänzlich den zukünftigen Entwicklungen im Servicegeschäft verschrieben ist.

Am Vormittag wird durch die Keynote-Speaker auf die »Strategische Ausrichtung des Servicegeschäfts« eingegangen und diese mit Hilfe von prominenten Unternehmensbeispielen verdeutlicht.

Nachmittags werden in zwei parallel stattfindenden Themenblöcken aktuelle Trendthemen im Servicegeschäft vertieft und durch Best-Practice-Beispiele veranschaulicht:

- Zum einen wird die »Effiziente Serviceorganisation« beleuchtet, wobei Produktivität, Geschäftsprozesse und Aufbauorganisation im Servicebereich im Mittelpunkt stehen.
- Zum anderen wird erörtert, wie Unternehmen mit neuen Services erfolgreich sein können und welche Schritte bei der Serviceentwicklung zu beachten sind (»Erfolgreich mit neuen Services«).

Eine Abschlussdiskussion zum Thema »Wohin wird sich das Servicegeschäft entwickeln?« rundet die informative Veranstaltung ab.

### Rahmendaten zum Service-Forum

**Termin:** Dienstag, 25. Oktober 2011, 10 bis 17 Uhr

**Ort:** Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

**Preis:** 595 Euro, im Preis enthalten sind die Teilnahme am Service-Forum, die Tagungsunterlagen, das Mittagessen sowie die Erfrischungen während der Pausen.

Zur Veranstaltung anmelden können Sie sich unter [tagungsbuero@iao.fraunhofer.de](mailto:tagungsbuero@iao.fraunhofer.de).

### Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

#### Marc Münster

Telefon +49 711 970-2198, Fax -2192  
[marc.muenster@iao.fraunhofer.de](mailto:marc.muenster@iao.fraunhofer.de)

#### Mike Freitag

Telefon +49 711 970- 5105, Fax -2192  
[mike.freitag@iao.fraunhofer.de](mailto:mike.freitag@iao.fraunhofer.de)

# 4

## XXI. INTERNATIONALE RESER-KONFERENZ:

»PRODUCTIVITY OF SERVICES NEXTGEN – BEYOND OUTPUT / INPUT«



STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT  
PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN



Das Fraunhofer IAO organisiert am 08. und 09. September 2011 die XXI. RESER-Konferenz in Hamburg, die unter dem Motto Dienstleistungsproduktivität steht.

### Dienstleistungsproduktivität messen, bewerten und innovieren

Das Dienstleistungsgeschäft boomt, die Bandbreite der Services wird immer größer und deren Erbringung immer variabler. Viele Unternehmen haben ihren Servicebereich professionalisiert und loten Potenziale aus, wie sie mit produktbegleitenden oder internetbasierten Services ihr Leistungsspektrum erweitern und neue Einnahmequellen generieren können.

Woran es in dieser Phase jedoch mangelt, sind Möglichkeiten, diese Aktivitäten im Dienstleistungsbereich zu messen und gezielter zu planen. Um diese Entwicklung in Deutschland aktiv mitzugestalten, fördert das BMBF die strategische Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen«.

Sie ist eine Plattform für Wirtschaft, Wissenschaft und Politik. Hier tauschen sich 33 Forschungsvorhaben aus dem gleichnamigen Förderschwerpunkt mit Unternehmen und Experten aus. Viele der Themen der strategischen Partnerschaft werden auf der Konferenz vertreten sein, ergänzt durch andere europäische und internationale Beispiele und Perspektiven.

### Dienstleistungsproduktivität verstehen und gestalten

Wissenschaftler, Forscher und Unternehmer präsentieren im Rahmen der RESER Konferenz neueste Ergebnisse, Ansätze, Konzepte und Trends im Bereich Dienstleistungen. Für den entsprechend ausgeschrieben Call for Papers wurden annähernd 150 Beiträge eingereicht. An den beiden Konferenztagen werden über 100 interessante Beiträge in insgesamt 28, zum Teil zeitgleichen Sitzungen vorgestellt. Themenschwerpunkte sind dabei:

- Messung von Dienstleistungsproduktivität
- Wertschöpfung in komplexen privaten privatwirtschaftlichen Servicesystemen
- Erfolgsfaktoren der Produktivität staatlicher bzw. öffentlicher Dienstleistungserbringung
- Strukturelle Auswirkungen auf die Dienstleistungswirtschaft
- Produktivität als Schlüsselfaktor neuer Serviceparadigmen

### Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

#### Florian Kicherer

Telefon +49 711 970-5129, Fax -2192  
florian.kicherer@iao.fraunhofer.de

#### Alexander Schletz

Telefon +49 711 970-2184, Fax -2299  
alexander.schletz@iao.fraunhofer.de

Darüber hinaus werden Sitzungen zu den Themen Gesundheit und IuK-Technologien stattfinden. Die hohe Relevanz dieser Themen sowohl für Wirtschaft als auch Wissenschaft und Gesellschaft spiegelt sich auch in der Hightech-Strategie der Bundesregierung wider.

Produktivität entscheidet die Zukunft.

Vertreter namhafter Unternehmen stellen in Vorträgen ihre derzeitigen Konzepte zur Messung, Steigerung und Steuerung der Dienstleistungsproduktivität vor. Praxisbeispiele aus der Praxis für die Praxis.

In einer Keynote-Präsentation wird der renommierte Forscher Faiz Gallouj zum Thema »Beyond Productivity Measurement: Performance Evaluation in Services« referieren.

#### **Aus der Forschung für die Praxis**

Das europäische Netzwerk RESER (European Research Network on Services and Space) bringt seit 1987 Forscher und Akteure aus Wirtschaft und Politik zusammen. Der Ansatz war und ist dabei stets interdisziplinär, die Diskussion mit Vertretern der Praxis elementar.

Besuchen Sie uns in Hamburg!

Weitere Auskünfte zur Konferenz (Anmeldung, Hotelliste, usw.) finden Sie finden Sie unter [www.reser2011.de](http://www.reser2011.de)

Neueste Meldungen auf Twitter:

**<http://twitter.com/#!/RESER2011HH>**

# 5

## BOOTCAMP »THE ART AND PRACTICE OF NEW SERVICE DEVELOPMENT«

IN KOOPERATION MIT DEM ASAP SERVICE MANAGEMENT FORUM AUS ITALIEN



Das Bootcamp im ServLab

Bereits am 03. und 04. Februar veranstalteten das Fraunhofer IAO und das »After Sales Advanced Planning Service Management Forum« (ASAP SMF) aus Italien einen gemeinsamen Workshop zum Thema »The art and practice of new service development« im ServLab in Stuttgart.

Das ASAP SMF ist eine Plattform, welche von Universitäten aus Bergamo, Brescia, Florenz und Mailand betrieben wird und über 50 Industrie- und Dienstleistungsunternehmen beinhaltet. Ziel der gemeinsamen Plattform ist es, Qualität und Exzellenz im Management von Dienstleistungen über gemeinsame Forschungsprojekte, Trainings- und Qualifikationsmaßnahmen sowie Transferaktivitäten und Networking-Veranstaltungen zu erreichen. Die Community beschäftigt sich dabei insbesondere mit Fragen zu Servicestrategien und Serviceinnovationen, der Konfiguration und dem Management von Produkt-Service Systemen und damit verbundener Lieferketten, der Ersatzteillogistik sowie mit Dienstleistungsprozessen und dem dazugehörigen Performanzmanagement.

Am 03. und 04. Februar nutzte eine Delegation des ASAP SMF, bestehend aus den Vertretern der beteiligten Universitäten aber auch einzelner Unternehmen wie Astelav, Ceccato, De' Longhi, Epson, Océ und Stream Global Services, einen Besuch im ServLab des Fraunhofer IAO, um nicht nur allgemeine Vorgehensweisen und Methoden des »New Service Development« kennenzulernen, sondern auch ein intensives und unternehmensindividuelles Coaching für aktuelle service-bezogene Projekte zu erhalten.

Die beteiligten Unternehmen präsentierten zunächst ihre aktuellen Projekte und erhielten im Anschluss ein intensives Coaching durch Herrn Walter Ganz, Institutsdirektor und Leiter des Geschäftsfeldes Personal- und Dienstleistungsmanagement, zu Fragen der jeweiligen Servicestrategie sowie zur weiterführenden Vorgehensweise zur Entwicklung und Optimierung der präsentierten Service-Ideen. Begleitet wurde der intensive und für beide Seiten erkenntnisreiche

### Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

#### **Thomas Burger**

Telefon +49 711 970-2185, Fax -2192  
thomas.burger@iao.fraunhofer.de

#### **Walter Ganz**

Telefon +49 711 970-2180, Fax -2130  
walter.ganz@iao.fraunhofer.de



Tag durch ein interessantes Rahmenprogramm im Mercedes Benz Museum sowie in traditionellem Ambiente mit schwäbisch-rustikalen Spezialitäten.

Fraunhofer IAO und das ASAP SMF werden ihre Kooperation vertiefen und planen weitere gemeinsame Aktivitäten.

Mehr zu diesem Thema finden Sie unter

**<http://www.asapsmf.org>**

sowie

**<http://www.dlpm.iao.fraunhofer.de>**.

30 Jahre

**Fraunhofer IAO**

