

SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und dem Management von Dienstleistungen Ausgabe Nr. 22, Februar 2012

INHALT

**1.
ZU DIESER AUSGABE**

**2.
PRODUKTIVITÄTSZIRKEL – TREFFEN
DER STRATEGISCHEN PARTNERSCHAFT**

»Produktivität von Dienstleistungen« –
Austausch zwischen Wirtschaft, Wissenschaft und Politik

**3.
SERVUP – PRODUKTIVITÄT VON DIENST-
LEISTUNGEN: PROZESSE UND TECHNOLO-
GIEN ALS STELLSCHRAUBEN**

**4.
»LIFESCIENCE.BIZ« –
GESCHÄFTSMODELLE: WAS IM MARKT
FUNKTIONIERT UND WAS DIE ZUKUNFT
BRINGT**

**5.
GREEN SERVICES:
ÖKOLOGISCH NACHHALTIG UND
GLEICHZEITIG WIRTSCHAFTLICH –
EIN WIDERSPRUCH?**

**6.
SERVLABJUBILÄUM:
DIENSTLEISTUNGSINNOVATIONEN
ZUM ANFASSEN**

**7.
FRISCH AUS DER DRUCKEREI –
DIE BUCHPUBLIKATION ZUR STUDIE
»INTERNET-BASIERTE SERVICES
IM MASCHINEN- UND ANLAGENBAU«
IST ERSCHIENEN**

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

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

WILLKOMMEN ZUR FEBRUARAUSGABE DES NEWSLETTERS SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT!

Kann man Dienstleistungen in einem Labor testen? Diese Frage stellte sich ein Forscherteam des Fraunhofer IAO. Vor 5 Jahren wurde diese Idee schließlich Realität: Das »ServLab« – ein weltweit einzigartiges Innovationslabor zum Entwickeln, Testen und Optimieren von Serviceprozessen – entstand. Geschäftsideen, Kundenschnittstellen und sogar Räumlichkeiten lassen sich im »ServLab« virtuell simulieren, schnell und kostengünstig bewerten und vergleichen. So kann das neue Arbeitsumfeld der menschlichen Interaktion direkt erprobt und in diesem Umfeld trainiert werden. Am 28. Februar feiert das »ServLab« im Institutszentrum Stuttgart der Fraunhofer Gesellschaft sein 5-jähriges Bestehen. Nutzen Sie die Möglichkeit und besuchen Sie diese kostenlose Veranstaltung. Erleben Sie die weiter entwickelten Technologien, erfahren Sie neue Methoden zur optimalen Testung von Dienstleistungen und knüpfen Sie Kontakte mit Experten und Unternehmern aus dem Servicebereich. Nähere Informationen entnehmen Sie in diesem Newsletter.

In Zeiten von steigendem Wettbewerb ist die kontinuierliche Verbesserung von Serviceangeboten unerlässlich, um produktiv und damit erfolgreich zu sein. Ein effektiver Austausch zwischen Wirtschaft, Wissenschaft und Politik zeigt Wege auf, wie die Produktivität von Dienstleistungen gesteigert werden kann. Diesem Ziel hat sich die Strategische Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« verschrieben. Der Produktivitätszirkel der strategischen Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen«, welcher sich aus Arbeitskreisleitern und Vertretern aus der Politik zusammensetzt, hat sich deshalb im Januar 2012 in Stuttgart zusammengefunden, um sich gemeinsam über das Thema Produktivität auszutauschen und die bisherigen, vom jeweiligen Arbeitskreis erarbeiteten, Ergebnisse zu präsentieren. Der vorliegende Newsletter informiert Sie über die dort diskutierten Zukunftsszenarien, Best Practice Beispiele, Methoden und Werk-

zeuge zur Produktivitätsverbesserung sowie über Handlungsempfehlungen, die an die Akteure aus Wirtschaft, Wissenschaft und Politik formuliert wurden. Des Weiteren erfahren Sie mehr über Ergebnisse zweier Workshops innerhalb des Produktivitätszirkels, die sich zum einen die Gemeinsamkeiten und Unterschiede des Produktivitätsverständnisses beschäftigten und zum anderen die Wichtigkeit eines effektiven Transfers der Ergebnisse in die Praxis thematisiert haben.

Prozesse und Technologien, sowie deren Veränderungen, sind wichtige Stellschrauben innerhalb des Wertschöpfungsprozesses und für die tatsächliche Produktivität von Dienstleistungen. Schnittstellen innerhalb des Dienstleistungserstellungsprozesses sind so zu gestalten, dass ein effizienter Fluss der benötigten Materialien, Informationen, Daten und Schritte gewährleistet werden kann. Interaktion zwischen Dienstleistungsanbieter und -abnehmer sowie der Einsatz von Technologien ermöglichen es, die Prozesse effizient zu gestalten und sind deshalb ein relevanter Themenbereich. Genau hier setzt das Projekt »ServUp« an und bietet wissenschaftlich fundierte Lösungen für das Produktivitätsmanagement entlang des Dienstleistungslebenszyklus.

Wie die Synthese aus Technik und Dienstleistungen ebenso dabei hilft, einen Konsens in die Interessenvielfalt im Gesundheitsmarkt zu bringen, können Sie in der Fraunhofer-Publikation »lifescience.biz« nachlesen. Illustriert wird dies anhand von zehn Geschäftsmodellen zur Gesundheitsprävention. Lesen Sie mehr dazu im vierten Beitrag dieses Infobriefes.

Ist ökologisch nachhaltiges und gleichzeitig wirtschaftliches Handeln möglich? In vergangenen Newslettern haben wir immer wieder über die Studie zu »Green Services« berichtet, welche dieser Frage nachgegangen ist. Wir wissen, dass die Nachfrage

nach grünen Dienstleistungen, nicht nur vorhanden ist, sondern auch stetig steigt. Innerhalb der Unternehmen gewinnt ökologisches Denken und Handeln immer mehr an Bedeutung, doch wird es häufig nur als Image fördernd gesehen und nicht als möglicher wirtschaftlicher Hebel. Das Fraunhofer IAO bietet am 19. April 2012 in Stuttgart ein Seminar zum Thema »Green Services« an. Darin wird erarbeitet, ob und wie »grüne« Dienstleistungen zum wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens beitragen. Informationen zu den Inhalten, Referenten und Anmeldung zur Veranstaltung finden sie im fünften Artikel der vorliegenden Ausgabe des Newsletters.

Last but not least wollen wir Ihnen diese Neuigkeit nicht vorenthalten: Die im letzten Newsletter angekündigte Publikation »Entwicklung Internet-basierter Services für den Maschinen- und Anlagenbau« ist jetzt erschienen und ab sofort im IAO-Shop bestellbar. Alle Infos dazu erfahren Sie im Innenteil dieser Ausgabe.

Eine interessante Lektüre wünscht Ihnen

Daniela Singvogel

2

PRODUKTIVITÄTSZIRKEL – TREFFEN DER STRATEGISCHEN PARTNERSCHAFT »PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN« –

AUSTAUSCH ZWISCHEN WIRTSCHAFT, WISSENSCHAFT UND POLITIK

STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT
PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN



Das erste Treffen des Produktivitätszirkels hat in Stuttgart stattgefunden:

Der Produktivitätszirkel der strategischen Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen«, zusammengesetzt aus den Arbeitskreisleitern der acht Arbeitskreise (siehe Box) und Vertretern aus der Politik, hat sich am 27. Januar 2012 das erste Mal in Stuttgart zusammen gefunden. Es wurden die bisherigen Ergebnisse der einzelnen Arbeitskreise vorgestellt und diskutiert, welche sich insbesondere auf erarbeitete Zukunftsszenarien und erste Veröffentlichungen bezogen. Anschließend fanden zwei Workshops statt; einer zum Thema Transfermöglichkeiten der Forschungsergebnisse

und ein Workshop bezüglich der Gemeinsamkeiten und Unterschiede in der Betrachtung von Dienstleistungsproduktivität und der zukünftigen Entwicklung.

Das Arbeitspaket der Arbeitskreise:

Jeder Arbeitskreis hat ein festes Arbeitsprogramm mit drei wesentlichen Teilergebnissen, wobei Schritt Nummer Eins von dem Großteil der Arbeitskreise nun vollendet wurde. Das Arbeitsprogramm beinhaltet die Erarbeitung eines Zukunftsszenarios, die Sammlung von Best-Practic- Beispielen, Methoden und Werkzeugen zur Produktivitätsverbesserung und der Formulierung von Handlungsempfehlungen an alle Akteure (aus Wirtschaft, Wissenschaft und Politik).

Workshops bezüglich Gemeinsamkeiten und Unterschiede:

Sehr anregend war die Diskussion der Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den verschiedenen Arbeitskreisen – welche Aspekte, Modelle oder Theorien zur Produktivität von Dienstleistungen sind im Einklang und welche differieren stark bei der fokussierten Betrachtung der Teilbereiche (thematische Arbeitskreisschwerpunkte)? Eine solche Vernetzung über Arbeitskreis-Grenzen hinweg wirft auch noch einmal grundlegende Fragestellungen auf: Gibt es ein einheitliches Verständnis oder Modell des Dienstleistungssystembegriffs und Dienstleistungsproduktivitätsbegriffs? Wie ist der Qualitätsaspekt im Begriff Produktivität integriert? Wie kann das Spannungsfeld zwischen Individualisierung und Standardisierung im Zusammenhang mit der Steigerung von Dienstleistungsproduktivität gelöst werden? In der Diskussion wurde festgestellt, dass es möglich ist, für alle Arbeitskreise ein gemeinsames Verständnis von Dienstleistungssystemen zu formulieren und eine Typologisierung abzuleiten. Schwierig ist es allerdings den Produktivitätsbegriff für Dienstleistungen in einem einheitlichen Modell zu fixieren. Gemeinsam wurden auch zahl

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Walter Ganz

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

Janine Kramer

Telefon +49 711 970-5143, Fax -2192
janine.kramer@iao.fraunhofer.de

DIE ACHT ARBEITSKREISE:

Produktivität von Dienstleistungssystemen

AK-Leitung: Prof. Dr. Klaus-Peter Fähnrich, Universität Leipzig;
Dr. Uwe Hartmann, ERSOMA – ERMAFA Sondermaschinen und
Anlagenbau GmbH

Produktivität von Dienstleistungsentwicklung

AK-Leitung: Prof. Dr. Diane Robers, PricewaterhouseCoopers AG;
Andreas Nebe, Deutsche Telekom AG; Joachim Majus, Con.Co.Co.
Consulting

Produktivität von Dienstleistungsarbeit

AK-Leitung: Walter Ganz, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft
und Organisation IAO; Patrick Theis, Drees & Sommer AG

Dienstleistungsproduktivität mit Technologien

AK-Leitung: Prof. Dr. Volker Stich, Forschungsinstitut für Rationalisie-
rung (FIR) an der RWTH Aachen; Dr. Dr. Gerald Pötzschn, Philips GmbH

Controlling für die Dienstleistungsproduktivität

AK-Leitung: Prof. Dr. Klaus Möller, CEPR, Universität Augsburg;
Dr. Marc Stienemann, RWE Service GmbH; Dr. Birgit Köper, Bundes-
anstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

Dienstleistungsproduktivität mit KMU

AK-Leitung: Ewald Heinen, itb – Institut für Technik der Betriebs-
führung im Deutschen Handwerksinstitut e.V.; Harald Scharrenbach,
Scharrenbach & Thelen Metallbau

Mikro-/Makroökonomische Aspekte der Dienstleistungsproduktivität

AK-Leitung: Prof. Dr. Christiane Hipp, Technische Universität Cottbus;
Dr. Gerald Müller, Commerzbank AG

Wissenschaftliche Basis und Service Science

AK-Leitung: Prof. Dr. Kathrin Möslein, Universität Erlangen-Nürnberg
& Handelshochschule Leipzig (CLIC); Prof. Dr. Ralf Reichwald, CLIC –
Center for Leading Innovation & Cooperation, Handelshochschule
Leipzig; Dr. Markus Kölling, Kölling Glas GmbH & Co. KG

reiche Themenfelder angesprochen und diskutiert, welche spannende aber noch nicht ausreichend beleuchtete Fragestellungen vor allem auch für zukünftige Entwicklungen beinhalten, wie z.B. die Produktisierbarkeit von Dienstleistungen oder Entwicklungshemmnisse von Dienstleistungsproduktivität.

Workshop bezüglich Transfermöglichkeiten:

Es wurde in der Diskussion sehr deutlich, wie wichtig nicht nur die Erforschung der verschiedenen Fragestellungen rund um das Thema Dienstleistungsproduktivität ist, sondern vor allem, wie essentiell ein substantieller, gezielter und strukturierter Transfer der Ergebnisse in die Praxis ist. Innerhalb des Produktivitätszirkels wurde erörtert, welche Inhalte in welchem Format über die Transferaktivitäten der einzelnen Forschungsprojekte hinaus umgesetzt werden könnten. Zunächst sollen ab Frühjahr 2012 die erstellten Zukunftsszenarien in Form eines Newsletters veröffentlicht werden. Weitere Newsletter zum Thema Best Practice Beispiele und den Handlungsempfehlungen aus allen acht Arbeitskreisen sind geplant. Die Sammlung der Methoden und Werkzeuge soll in einen »Methoden- bzw. Werkzeugbaukasten« strukturiert und bis 2013 online zugänglich gemacht werden. Weiterhin wird im Herbst 2012 ein öffentliches, eintägiges Forum mit Wirtschaftsfokus zum Thema Dienstleistungsproduktivität am IAO in Stuttgart stattfinden. Referenten aus der Praxis werden zu dieser Veranstaltung von ihren Best Practice Beispielen berichten und es gibt Raum zur Diskussion der verschiedenen Ansätze zur Steigerung von Dienstleistungsproduktivität. Darüber hinaus sind noch weitere Transfermöglichkeiten über verschiedene Medien und unter Einbindung verschiedener Akteure in der Planung.

So geht es weiter:

Das nächste Treffen des Produktivitätszirkels wird im Herbst dieses Jahres stattfinden. In der Zwischenzeit gilt es aber einige Anregungen aus dem ersten Treffen aufzugreifen und zu bearbeiten. Dazu zählt z.B. die Formulierung eines einheitlichen Dienstleistungssystem-Begriffs, welche ein neu initiiertes Redaktionsteam des Produktivitätszirkels vorbereiten wird.

Weitere Informationen zur strategischen Partnerschaft finden Sie auf unserer Homepage www.service-productivity.de.

3

SERVUP – PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN: PROZESSE UND TECHNOLOGIEN ALS STELLSCHRAUBEN



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

Produktivität als System betrachtet

Dienstleistungen können als ein System aus Interaktionen zwischen an der Wertschöpfung beteiligten Partnern verstanden werden. Innerhalb dieses Systems können Produktivitätssteigerungen dadurch herbeigeführt werden, dass Veränderungen der Prozesse oder der eingesetzten (bzw. zur Verfügung stehenden) Technologien stattfinden.

Produktive Prozesse

Prozesse sind effizient zu gestalten, um aktiv die Produktivität zu managen. Aus Sicht des Dienstleistungsanbieters werden nicht-wertschöpfende Schritte eliminiert. Schnittstellen innerhalb des Prozesses, der innerhalb der Unternehmung abläuft, sind so zu gestalten, dass ein effizienter Fluss der benötigten Materialien, Informationen, Daten und Schritte gewährleistet ist. Dies umfasst klar benannte Verantwortlichkeiten, definierte Handlungsspielräume der Beteiligten, Vertretungsregelungen sowie die Unterstützung durch entsprechende technische Systeme.

Aus Sicht des tatsächlichen Erbringers der Dienstleistung ist darauf zu achten, dass die Leistung nicht soweit verdichtet wird, dass die tatsächliche Arbeitsbelastung zu hoch wird. Ein Hotline-Agent kann z.B. nicht pausenlos telefonieren, sondern benötigt Phasen, in denen er andere Tätigkeiten erledigen kann. Dies sind zum einen Pausen. Zum anderen aber auch Tätigkeiten, die nicht im eigentlichen Kern stehen, dennoch aber für einen produktiven Ablauf sorgen können.

Aus einer Sicht der gemeinsamen Interaktion mit den Dienstleistungsabnehmern ist vor allem die Interaktion und deren Informationsfluss von großer Bedeutung für die Effizienz des Prozesses. Oftmals entstehen Wartezeiten durch nicht vorhandene Information bzw. Entscheidungsbefugnisse. Diese sind durch entsprechen-

de Bereithaltung der notwendigen Daten sowie einer strukturierten Planung zu vermeiden. Der Service-Mitarbeiter benötigt einen klaren Handlungsrahmen innerhalb dessen er entscheiden und agieren kann. Informationen müssen bereitgestellt bzw. ohne Hindernisse weitergegeben werden. Nicht-wertschöpfende Teile eines Dienstleistungsprozesses können dazu beitragen, die Arbeitsbelastung zu sehr zu verdichten bzw. in akzeptablen Niveaus zu halten.

Technologie-Push für Produktivität

Technologien ermöglichen es, Prozesse (neu) zu gestalten, in dem z.B. zuvor manuelle Schritte automatisiert oder zumindest unterstützt werden. Vor allem Prozessschritte die der Verwaltung und Verarbeitung von Daten dienen, bergen Potenzial für technologische Unterstützung oder Automatisierung. Technologische Unterstützung kann in den Bereichen Wissenszugriff, Daten- und Informationsverwaltung sowie Interaktion angesiedelt sein. Innerhalb einer Service-Feldtechniker-Mannschaft liegt z.B. unterschiedliches Wissen hinsichtlich verschiedener zu reparierender Geräte vor. Mobile Anwendungen (Apps) können zur Wissenssicherung, aber auch zur direkten Unterstützung der Interaktion eingesetzt werden. Ein denkbare Szenario wäre der Einsatz eines Tablet-PCs bei der Reparatur vor Ort, um auf die Wissensdatenbank zuzugreifen oder einen Kollegen aus der Serviceabteilung per Video hinzuziehen zu können.

Die eingesetzten Technologien können entweder Neuentwicklungen sein, oder bestehende Technologien, die zuvor in anderen Feldern eingesetzt wurden. Werden bestehende Prozesse durch Technologieinsatz geändert, so sind Produktivitätsgewinne v.a. in geringeren Such- oder Austauschzeiten zu sehen. Als Beispiel sei ein schnelleres Finden von Informationen durch intelligente Volltextsuche mit Vorschlägen in einer Online-Datenbank gegenüber dem Konsultieren eines Experten per Telefon angeführt.

Darüber hinaus ermöglichen neue (oder für den Einsatzzweck neue) Technologien ganz neue Dienstleistungen, die zuvor z.B. durch die Unüberbrückbarkeit räumlicher Distanz nicht möglich (oder nicht wirtschaftlich) gewesen wäre. Dies lässt sich am Beispiel der permanenten Überwachung einer Maschine verdeutlichen: ohne entsprechende Technologie zur Datenübertragung müsste

ein Techniker die ganze Zeit vor dieser Maschine sitzen. Dies wäre kein wirtschaftliches Szenario. Eine automatisch stattfindende Datenübermittlung und Algorithmus-basierte Auswertung mit Warnung beim Überschreiten definierte Schwellenwerte hingegen ist durchaus praxistauglich.

Technologie oder Prozesse? Beides!

Technologien ermöglichen es, Dienstleistungen bzw. deren Prozesse effizienter zu gestalten oder gar ganz neue Dienstleistungen zu entwickeln. Effiziente Prozesse sind die unabdingbare Basis für Produktivität in der Dienstleistung. Obwohl ein gewisser Technologie-Push sicher vorhanden und verlockend ist, besteht eine Herausforderung, wenn eine neue Dienstleistung »um eine neue Technologie herum« entwickelt werden soll. Der Impuls für die Anforderungen an die Technologie muss aus der Dienstleistung kommen. Wenn Prozesse geändert bzw. neu eingeführt werden, muss allerdings stets mit einer gewissen »Anlaufzeit« gerechnet werden. In dieser Phase ist die Produktivität geringer als im »eingeschwungenen« Zustand.

Projekt ServUp

Laufzeit: 01.11.2010 – 31.10.2013

Projekthomepage: www.servup.eu

Förderkennzeichen: 01FL10083 BMBF

4

»LIFESCIENCE.BIZ« – GESCHÄFTSMODELLE: WAS IM MARKT FUNKTIONIERT UND WAS DIE ZUKUNFT BRINGT



Geschäftsmodelle in Deutschland: mit und ohne Apps, aber fast immer mit verteilter Wertschöpfung

In der Publikation »lifescience.biz: Geschäftsmodelle für kommerzielle Angebote zur Gesundheitsprävention« (<https://shop.iao.fraunhofer.de/details.php?id=509>) zeigen die Autoren anhand von zehn Geschäftsmodellen, wie mittels technischer Lösungen die verschiedenen Interessenslagen der Beteiligten im Gesundheitsmarkt in Einklang gebracht werden können. Interessant ist dabei, dass Technik und Dienstleistung immer mehr verschmelzen. Unternehmen erfüllen meistens nur Teile der Wertschöpfung selbst und lagern andere Bereiche an Partner, Netzwerke oder gar die Kunden selbst aus.

Die Vorteile einer Spezialisierung auf bestimmte Teile der Wertschöpfung liegen auf der Hand: Expertise kann gezielt aufgebaut bzw. zum wettbewerblichen Vorteil genutzt werden. Bei der

Produktion von Hardware können Skaleneffekte realisiert werden. Dienstleistungen, die auf Technologien basieren ermöglichen Angebote, die um Dienstleistungskomponenten erweitert sind, ohne dass der entsprechende Anbieter auf schwankende Nachfrage mit hoch flexiblen personellen Kapazitäten reagieren muss. Der Vorteil von Smartphones: Sie bieten enorme technische Möglichkeiten für einen relativ geringen Preis, die physikalische Produktqualität ist überwiegend gut und sie genießen eine relativ hohe Akzeptanz.

Geschäftsmodelle: Kombinationen aus Technik und Dienstleistung

Hinsichtlich Gesundheitsprävention und Wellness finden sich bislang am Markt sehr spezifische Lösungen, die zum einen rein auf technischer Basis einen Nutzen liefern (vgl. Fraunhofer Marktüberblick Persönliche Gesundheitssysteme, <http://publica.fraunhofer.de/documents/N-147815.html>) oder überwiegend als reine Dienstleistung erbracht werden. Die Plattform »Smartphone« bietet hier große Potenziale. Auf dieser Basis kann Hardware und Dienstleistung auf intelligente Weise neu verbunden werden. Selbst reine Technologieanbieter haben erkannt: Produkte zur Gesundheitsprävention benötigen eine Bündelung mit Dienstleistungen. Die Geschäftsmodelle müssen nicht notwendigerweise an die Endkunden gerichtet sein, da auch sog. B2B2C Geschäftsmodelle beobachtbar und v.a. erfolgreich sind. Hierbei tritt ein Anbieter mit einem anderen Geschäftspartner in eine Geschäftsbeziehung. Dieser Partner wiederum sorgt dann für die Kundenbeziehung zu den individuellen Teilnehmern bzw. Endkunden. Die Geschäftsmodelle werden zunehmend vernetzter und komplexer.

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Florian Kicherer

Telefon +49 711 970-5129, Fax -2192
florian.kicherer@iat.uni-stuttgart.de
www.lifesciencebiz.de

Geschäftsideen 2012: Welche Innovationen bringt der Markt?

Nicht nur im mobilen, sondern auch im häuslichen Umfeld bzw. in Kombination beider Fälle wachsen neue technische Möglichkeiten. Der Trend im Bereich der Smartphones wird sich weiter verstärken und eine Vielfalt neuer Geschäftsmodelle hervor bringen. Im Bereich Ambient Assisted Living werden nach wie vor Lösungen wie Sturzsensoren, Raumüberwachungen und Aktoren (wie z.B. Steuerelemente für Heizungen und Fenster) für Umsätze sorgen.

Aber auch neue Player werden in den Markt für Gesundheit, Wellness und AAL vordringen. Microsofts Kinect Technologie wird für viele Anwendungen eine Art Betriebssystem bilden. Eine Vielzahl an Anbieter werden aber »hidden champions« bleiben, weil sie zwar wichtige Leistungen erbringen und hervorragende Lösungen anbieten, aber mit ihrem Geschäftsmodell bewusst an »unsichtbarer« Stelle bleiben. Deshalb bleibt auch in den kommenden Jahren ein strukturiertes Vorgehen bei der Geschäftsmodellentwicklung das Erfolgskriterium Nummer 1 der deutschen App Economy. Weitere Informationen zum Projekt sowie einen Newsletter finden Sie unter:

www.lifesciencebiz.de

»lifescience.biz« wird vom BMBF unter der Fördernummer 01FC08063 gefördert und vom Projektträger im DLR betreut. Die Laufzeit ist vom 01.12.2008 bis 31.08.2012.



5

GREEN SERVICES: ÖKOLOGISCH NACHHALTIG UND GLEICHZEITIG WIRTSCHAFTLICH – EIN WIDERSPRUCH?



© braverabbit - Fotolia.com

Die Rufe nach »grünen« Produkten und Dienstleistungen am Markt werden immer lauter. Dienstleister müssen daher Wege finden, ihr Angebot entsprechend ökologisch nachhaltig zu gestalten, um langfristig erfolgreich am Markt zu agieren. Gleichzeitig befürchten Anbieter jedoch, dass die Aufnahme von Green Services in ihr Leistungsportfolio mehr Kosten verursacht, als dass sich damit Gewinne erwirtschaften lassen.

Das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO untersucht aktuell mit dem Schwerpunkt auf technische Dienstleister, welchen Beitrag ökologisch verträgliche Dienstleistungen –

sogenannte Green Services – zu insgesamt nachhaltigerem Wirtschaften leisten können. Hierzu gehören auch solche Dienstleistungen, die andere Bereiche dabei unterstützen, »grüner« zu werden (z.B. Energieeffizienz-Beratung). Darüber hinaus nimmt sich das Fraunhofer IAO der Fragestellung an, wie Unternehmen durch Angebot und Nutzung von Green Services auch wirtschaftlich im »grünen Bereich« bleiben und darüber hinaus neue Geschäftschancen erkennen und nutzen können.

Zunehmendes ökologisches Bewusstsein von Unternehmen ist die eine Seite der Medaille. Umgesetzt in konkrete Maßnahmen und nachhaltige Dienstleistungsangebote wirkt es sich positiv auf das Unternehmensimage aus und nützt den Kunden – darin ist sich die Mehrheit der im Rahmen der Studie befragten Unternehmen einig. Die andere, für Unternehmen langfristig wichtigere Seite, ist jedoch durch die Frage nach dem wirtschaftlichen Erfolg geprägt. Geben (an die Umwelt) und Nehmen (monetärer Werte) müssen sich die Waage halten, um die Wirtschaft im Takt zu halten und das Prinzip ökologisch nachhaltigen Wirtschaftens langfristig zum Erfolgsmodell werden zu lassen.

Die Märkte für Green Logistics und für Energieeffizienz-Dienstleistungen machen es vor: Die Nachfrage für ökologisch nachhaltige Dienstleistungen ist vorhanden und wird gewinnbringend ausgeschöpft. Jedoch auch in angrenzenden Bereichen werden ähnliche Angebote auf dem B2B-Markt immer stärker gefordert. Wie hoch die kundenseitigen Zahlungsbereitschaften sind, welche neuen Märkte durch Green Services erschlossen werden können und wie Geschäftsmodelle aussehen können, sind nur drei aus einer Liste an Fragestellungen, mit denen Unternehmen sich in diesem Zusammenhang beschäftigen müssen.

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

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

Neben der Entwicklung neuer nachhaltiger Dienstleistungen kann ein »grünes« Re-Engineering bestehender Dienstleistungen eine Chance sein, Marktnischen zu besetzen und eine Spitzenposition im Wettbewerb einzunehmen. Eine wichtige Rolle spielt hierbei die Ermittlung von Nachhaltigkeitsanforderungen, die sukzessiv in eine grüne Dienstleistung umgesetzt werden müssen.

Um Unternehmen dabei zu unterstützen, eine wirtschaftlich erfolgreiche »grüne« Dienstleistung zu entwickeln, und auf Fragestellungen technischer Dienstleister im Bereich Nachhaltigkeit gezielter eingehen zu können, bietet das Fraunhofer IAO Entscheidern und Interessenten im Bereich nachhaltiger technischer Dienstleistungen ein dediziertes Seminar an. Unter dem Motto »Green Services – Neue Geschäftsfelder durch nachhaltige Dienstleistungen erschließen« sollen Fragestellungen der Entwicklung von Green Services im Kontext der Wirtschaftlichkeit diskutiert werden. Über Praxisvorträge erfahrener Referenten sowie einen geleiteten Workshop erhalten die Teilnehmer wertvolle Impulse und Arbeitshilfen, die bei der Entwicklung und Gestaltung nachhaltiger Dienstleistungen eine sinnvolle Unterstützung darstellen.

Weitere Informationen zur Veranstaltung sowie eine Möglichkeit zur Anmeldung finden Sie im Einladungsflyer, der diesem Newsletter beigefügt ist, oder direkt unter

http://www.iao.fraunhofer.de/lang-de/veranstaltungen.html?task=view_detail&agid=222

6

SERVLAB JUBILÄUM: DIENSTLEISTUNGSINNOVATIONEN ZUM ANFASSEN



Das ServLab des Fraunhofer IAO bietet Unternehmen eine umfassende Plattform zur Gestaltung von Dienstleistungen. Zu seinem fünften Geburtstag wurde das Labor um zielgerichtete Methoden und Technologien erweitert und präsentiert sich jetzt in neuem Glanz.

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

Die Idee für das »ServLab« entstand, als man sich mit der Frage beschäftigte, mit welchen Verfahren und Methoden Dienstleistungen vor der Markteinführung eingehend getestet werden können. Das Fraunhofer IAO und seine Partner haben die Ergebnisse und Erfahrungen aus gemeinsamen Forschungsaktivitäten und Umsetzungsprojekten konzeptionell und methodisch in einer Laborumgebung gebündelt: Das »ServLab« bietet weitgehende Lösungen für unterschiedlichste Aufgabenstellungen im Dienstleistungsinnovationsprozess und ermöglicht dabei eine integrierte Betrachtung von Mensch, Technik und Organisation.

Mit der Veranstaltung am 28. Februar 2012 zieht das Fraunhofer IAO eine Bilanz aus fünf Jahren erfolgreicher Projektarbeit im »ServLab«. Die Teilnehmer erhalten Einblicke in abgeschlossene und aktuelle Praxisprojekte und lernen bewährte sowie neue Ansätze kennen, um die Zusammenarbeit von Experten, Entscheidern und ausführenden Akteuren wie Mitarbeitern, Kooperationspartnern oder Kunden beim Entwickeln und Testen von Dienstleistungen zu erleichtern. Die Veranstaltung bietet die Gelegenheit, gemeinsam mit Unternehmensexperten Herausforderungen und Lösungsansätze für erfolgreiche Dienstleistungsinnovationen zu diskutieren und Erfahrungen auszutauschen. Weiterhin dient die Veranstaltung dazu, zukünftige Strategien und Lösungen für das Entwickeln und Testen von Dienstleistungen vorzustellen und zu diskutieren.

Die Veranstaltung anlässlich des Jubiläums ist kostenlos und findet am 28. Februar 2012 von 13:00 bis 17:00 Uhr im »ServLab« auf dem Institutszentrum Stuttgart der Fraunhofer-Gesellschaft statt.

ServLab

Programm:

12.00 Uhr	Anreise und Get-together
13.00 Uhr	Begrüßung Walter Ganz, Fraunhofer IAO
13.15 Uhr	ServLab Jubiläum: Dienstleistungsinnovationen zum Anfassen Prof. Dr. Dieter Spath, Fraunhofer IAO
13.45 Uhr	Professionalisierung des Kundenkontakts im technischen Service Jochen Niederberger, Zwick GmbH & Co. KG
14.20 Uhr	Die Wirkung von Düften und Farben auf Personal und Kunden Beat Grossenbacher, Air Creative GmbH
15.00 Uhr	Kaffeepause
15.15 Uhr	Führung durch das ServLab Sibylle Hermann, Thomas Burger, Fraunhofer IAO
16.30 Uhr	Visionen für das ServLab der Zukunft Walter Ganz, Fraunhofer IAC
17.00 Uhr	Veranstaltungsende

Die Anmeldung zur Veranstaltung ist unter folgendem Link
möglich:

http://www.iao.fraunhofer.de/lang-de/veranstaltungen.html?task=view_detail&agid=220&year=2012&month=2&day=28

7

FRISCH AUS DER DRUCKEREI – DIE BUCH-PUBLIKATION ZUR STUDIE »INTERNET-BASIERTE SERVICES IM MASCHINEN- UND ANLAGENBAU« IST ERSCHIENEN



Die Studie kann ab sofort für 49 Euro (zzgl. Versand) im IAO-Shop bestellt werden (klicken Sie auf diesen Link um direkt zum Shop zu gelangen)

[<https://shop.iao.fraunhofer.de/details.php?id=520>].

Alternativ können Sie die Studie auch bei Daniela Singvogel bestellen:

Telefon +49 711 970-2165
Telefax +49 711 970-2192
daniela.singvogel@iao.fraunhofer.de

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Marc Münster

Telefon +49 711 970-5129, Fax -2192
marc.muenster@iao.fraunhofer.de