

SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und zum Management von Dienstleistungen Ausgabe Nr. 32, April 2015

INHALT

Event-Tipp:

Neue Workshop-Reihe »Dienstleistungen managen – innovativ und produktiv«:

<http://s.fhg.de/Wa3>



Herausgeber und Kontakt

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Sabrina Cocca

Telefon +49 711 970-5137
Telefax + 49 711 970-2192
sabrina.cocca@iao.fraunhofer.de

1

EDITORIAL

2

AWARD FÜR DIENSTLEISTUNGS-FORSCHUNG

3

**NEUE WORKSHOP-REIHE AB JULI 2015:
»DIENSTLEISTUNGEN MANAGEN –
INNOVATIV UND PRODUKTIV«**

4

**GRATIS-DOWNLOAD: PUBLIKATIONEN
ZU DIENSTLEISTUNGSINNOVATIONEN FÜR
ELEKTROMOBILITÄT**

5

**ROBOTISCHE UNTERSTÜTZUNG IN DER
ALTEN- UND KRANKENPFLEGE**

6

**SMART SERVICES IN DER CLOUD
ENTWICKELN**

HINWEIS

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

1

EDITORIAL

Liebe Leserinnen und Leser,

wir hoffen, Sie hatten einen guten Start ins Jahr und konnten, genau wie wir, bereits ausreichend Strahlen der Frühlingssonne genießen. Für manche hat 2015 besonders erfolgreich begonnen. Einer davon ist unser Abteilungsleiter und Dienstleistungsforscher Thomas Meiren. Nein, er hat nicht etwa im Lotto gewonnen, das wäre ja Glück gewesen. Stattdessen wurde er für seine herausragenden Arbeiten und seinen Erfolg in der Erforschung und Förderung neuer Dienstleistungen mit dem CFSMI-Award ausgezeichnet. Die Hintergründe lesen Sie gleich im ersten Beitrag.

Frisch wie der Frühling ist auch unsere neue Workshop-Reihe »Dienstleistungen managen – innovativ und produktiv«. Schon angemeldet? Jetzt aber schnell... Bereits am 8. und 9. Juli 2015 findet der Pilotworkshop statt. Sichern Sie sich die ersten Plätze! Weitere Informationen finden Sie unter »Events« in diesem Newsletter.

Dieses Jahr liegen garantiert nicht nur Ostereier und Schokohasen in Ihrem Nest. Wir legen zwei neue Publikationen zu Elektromobilität als Geschenk oben drauf. Nicht suchen, sondern finden: wir sagen Ihnen in diesem Newsletter, wie Sie an den kostenlosen Download der PDF kommen und worum es genau geht.

Können Sie die freien Tage über Ostern nutzen, um wegzufahren und aufzutanken (oder auch: ihre Batterien aufzuladen), freuen wir uns mit Ihnen. Falls nicht, geht es Ihnen wie vielen Dienstleistern, allen voran die Alten- und Krankenpflege. Wie das Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement (IAT) der Universität Stuttgart für Erleichterung sorgen möchte, verraten wir im Bericht des Projekts »SeRoDi«. Kleiner Tipp: es geht um Roboter.

Das Schlagwort »Industrie 4.0« ist in aller Munde, aber was macht eigentlich die Industrie der Zukunft aus? Für uns sind es vor allem smarte Services, die Menschen, Dinge und Daten intelligent vernetzen: digitale Dienstleistungen also, die nur noch passgenau entwickelt werden müssen. Im EU-Projekt »Manufacturing Service Ecosystem (MSEE)« entstand mit Hilfe von 19 Partnern eine cloudbasierte Softwareplattform, die Unternehmen bei der Entwicklung solcher Services unterstützt.

Und falls Sie sich nun vielleicht noch fragen, wo sich der Osterhase unterjährig aufhält und was er sonst so macht: wir wissen es auch nicht. Wir sind uns aber sicher, dass er an seinen Dienstleistungsprozessen arbeitet, damit wie immer alle Osternester pünktlich und (richtig gut) versteckt sind. Wenn Sie dies lesen und der Osterhase sind: wir unterstützen Sie gerne bei der Prozessgestaltung, damit die Auslieferung für Sie noch einfacher und ressourcenschonender wird. Und die Osternester auch nutzerfreundlich versteckt sind. »Hoppeln« Sie doch einfach bei uns rein.

Herzliche Grüße
Sabrina Cocca

2

AWARD FÜR DIENSTLEISTUNGSFORSCHUNG

Thomas Meiren erhält Auszeichnung der CFSMI zum Service Engineering

Am 5. März wurde Thomas Meiren, Dienstleistungsforscher und Abteilungsleiter am Fraunhofer IAO, mit dem CFSMI Award 2015 ausgezeichnet. Die Confederation for Services Management International prämierte damit im Rahmen der 87. Konferenz »Transformation of Organizations« seinen Erfolg in der Erforschung und Förderung neuer Dienstleistungen.

Der Wettbewerb im Dienstleistungsmarkt hat sich in den letzten Jahren zunehmend verschärft. Kontinuierlich verbesserte oder neue Services zu bieten, den Mitbewerbern einen Schritt voraus zu sein und gleichzeitig die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden zu erfüllen, sind dabei die größten Herausforderungen. Mit seiner Forschung hilft Thomas Meiren der Industrie, bessere und an die Kunden angepasste Services zu entwickeln und anzubieten.



Thomas Meiren, Fraunhofer IAO

FuE-Management ermöglicht bessere Services

Um als Service-Anbieter seine Stellung im Markt halten oder verbessern zu können, ist es wichtig, die Forschungs- und Entwicklungsarbeit im Dienstleistungsbereich effektiv zu managen. In seinem Artikel »R&D Management for Services«, erschienen im Buch »Taking the Pulse of Economic Development« der IAO-Wissenschaftler Dieter Spath und Walter Ganz, gibt Thomas Meiren einen Überblick über die Verzahnung von Dienstleistungsforschung und Geschäftspraxis. Dabei zeigt er praxisnahe Lösungen auf, die den Transfer von Know-how im Dienstleistungsmanagement verbessern. Diese Leistung ehrt die Confederation for Services Management International mit dem CFSMI Award 2015.

Auch Meirens langjährige Zusammenarbeit mit der Association for Services Management International sowie deren Bildungs- und Forschungszentrum in Deutschland würdigen die Juroren mit der Auszeichnung. Als Leiter des Competence Teams »Dienstleistungsentwicklung« am Fraunhofer IAO und mit seinem Forschungsinteresse in der Entwicklung und Gestaltung neuer Dienstleistungen bringt er dort seine Expertise ein. In zahlreichen Forschungs- und Beratungsprojekten leistete Thomas Meiren bereits einen relevanten Beitrag, um die Beschäftigung mit neuen Dienstleistungen in

Kontakt:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Thomas Meiren

Telefon: +49 711 970-5116
thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

2

Wissenschaft und Praxis zu etablieren. Insbesondere ist er Mitbegründer der Disziplin des Service Engineering.

CFSMI prämiiert herausragende Service-Experten

Die Confederation for Services Management International ist eine internationale Fachvereinigung für Service-Manager in der High-Tech-Dienstleistungsindustrie und vernetzt die europäischen Associations for Services Management untereinander. Mit dem CFSMI Award prämiiert der Verein jedes Jahr herausragende Experten aus dem Dienstleistungsbereich.

Weiterführender Link:

www.afsmi.de/index.php/veranstaltungen?eventId=30

3

NEUE WORKSHOP-REIHE AB JULI 2015: »DIENSTLEISTUNGEN MANAGEN – INNOVATIV UND PRODUKTIV«

Wie managt man Dienstleistungen gezielt, um eine maximale Innovativität und Produktivität zu erreichen? Melden Sie sich schnell zu unserer Workshop-Reihe an und profitieren Sie von einem Rabatt, indem Sie gleich zwei Tage buchen!



© dima_sidelnikov - iStock; kchungtw – Fotolia

Kontakt:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Janine Kramer

Telefon: +49 711 970-5143
janine.kramer@iao.fraunhofer.de

8. und 9. Juli | 14. und 15. Oktober |

2. und 3. Dezember 2015:

Neue Workshop-Reihe »Dienstleistungen managen – innovativ und produktiv«

In diesem Jahr startet die neue Workshop-Reihe des Competence Teams Dienstleistungsmanagement zum Thema »Dienstleistungen managen – innovativ und produktiv«. Ein Termin der Reihe setzt sich aus zwei Workshops mit unterschiedlichem Themenfokus zusammen:

Workshop 1 (Tag 1) »Produktiv dienstleisten mit der 3-Komponentenmethode (»3KM«)«

zum Themenbereich Prozessmodellierung und -gestaltung von Dienstleistungen mit dem 3-Komponentenmodell (»3KM«) für Dienstleistungsproduktivität.

Workshop 2 (Tag 2) »Entwicklung von dienstleistungsorientierten Geschäftsmodellen für KMU«

zur praktischen Umsetzung wesentlicher Erfolgsmerkmale von dienstleistungsorientierten Geschäftsmodellen durch geeignete Werkzeuge und Methoden zu einem stimmigen Geschäftsmodell.

Ort:

**Fraunhofer-Institutszentrum Stuttgart
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart**

Teilnahmegebühr:

395 €, bei Buchung beider Workshops wird ein Rabatt gewährt.

Weitere Informationen:

<http://s.fhg.de/Wa3>

4

GRATIS-DOWNLOAD: PUBLIKATIONEN ZU DIENSTLEISTUNGSINNOVATIONEN FÜR ELEKTROMOBILITÄT



Dienstleistungen für Elektromobilität



© Iakov Kalinin / Fotolia.com

Am 5. Februar 2015 fand am Fraunhofer-Institutszentrum in Stuttgart erstmalig ein Symposium zu Elektromobilität statt, das sich explizit mit dem Thema Dienstleistungen beschäftigte. Gastgeber war das Fraunhofer IAO, welches das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderte Projekt DELFIN (»Dienstleistungen für Elektromobilität – Förderung von Innovation und Nutzerorientierung«) koordiniert. Im Rahmen des Symposiums wurden gleich zwei Publikationen veröffentlicht:

Dienstleistungen für Elektromobilität – Ergebnisse einer Expertenstudie

Erste Antworten, welche Rolle Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Diffusion von Elektromobilität in Deutschland spielen, liegen nun in Form einer Studie vor, basierend auf Interviews mit 27 Experten aus Wissenschaft und Industrie. Die Studie gibt Einblicke in das breite Feld der Elektromobilitätsdienstleistungen und zeigt Handlungsansätze für Politik, Unternehmen und Wissenschaft auf. Die Studie kann als kostenlose PDF heruntergeladen oder als Printversion für 39 Euro über den IAO-Shop erworben werden.

4

Dienstleistungsinnovationen für Elektromobilität – Märkte, Geschäftsmodelle, Kooperationen

Mit innovativen Dienstleistungen für die Elektromobilität beschäftigen sich neben dem Projekt DELFIN weitere 14 Verbundprojekte. Die ersten sieben dieser Projekte haben zusammen mit dem Begleitprojekt eine Broschüre veröffentlicht, welche die Zwischenergebnisse aus dem Förderschwerpunkt geballt vorstellt. Die Publikation kann kostenlos als PDF über den unten angegebenen Link heruntergeladen werden. Außerdem kann sie als Printversion für 30 Euro über den IAO-Shop erworben werden.

Über DELFIN:

Das Verbundprojekt »Dienstleistungsinnovationen für Elektromobilität: Förderung von Innovation und Nutzerorientierung« (DELFIN) wird mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) unter den Förderkennzeichen 01FE13001, 01FE13002 und 01FE13003 gefördert. DELFIN ist das Begleitvorhaben im Förderschwerpunkt »Dienstleistungsinnovationen für Elektromobilität« und beschäftigt sich mit Fragen rund um die Diffusion von Elektromobilität in Deutschland: Wie lässt sich der Markt für Elektromobilität schneller und effektiver durchdringen? Auf welche Weise helfen innovative Dienstleistungen dabei, die Akzeptanz und Nutzung von Elektromobilitätslösungen zu verbessern? Wie sollte hierbei die IT-Unterstützung aussehen? Und: Wie sehen die Mobilitätsmärkte von Übermorgen aus?

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



DLR Projektträger

Weiterführende Links:

Internet:

www.elektromobilitaet-dienstleistungen.de

Twitter:

https://twitter.com/emobility_serv

IAO-Shop:

Expertenstudie DELFIN: <https://shop.iao.fraunhofer.de/publikationen/dienstleistungen-fr-elektromobilitt.html?id=627>

Publikation zu Ergebnissen aus dem Förderschwerpunkt: <https://shop.iao.fraunhofer.de/publikationen/dienstleistungsinnovationen-fr-elektromobilitt.html?id=631>

Kontakt:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Sabrina Cocca, Michaela Klemisch

Telefon +49 711 970-5137, -2219
sabrina.cocca@iao.fraunhofer.de
michaela.klemisch@iao.fraunhofer.de

5

ROBOTISCHE UNTERSTÜTZUNG IN DER ALTEN- UND KRANKENPFLEGE



Sind Sie überarbeitet und urlaubsreif? Wie wäre es mit einem Kurzurlaub? Dafür bieten sich doch aktuell die bevorstehenden Osterfeiertage an. Für viele Arbeitnehmer sind solche Feiertage eine willkommene Erholungsphase. Für andere jedoch sind Feiertage Arbeitstage wie sonst auch. Dies gilt insbesondere für den Dienstleistungsbereich, zum Beispiel die Kranken- und Altenpflege. Auch an Ostern und Weihnachten müssen die Patienten und Pflegebedürftigen versorgt werden, denn diese können in den meisten Fällen nicht einfach nach Hause gehen um mit ihren Familien zu feiern.

Wie könnte man den Pflegekräften die Arbeit erleichtern und den Bewohnern beziehungsweise Patienten ihren Aufenthalt im Pflegeheim beziehungsweise Krankenhaus angenehmer gestalten? Diese Frage ist natürlich nicht nur an Feiertagen, sondern das ganze Jahr über interessant.

Die Pflegearbeit ist zum einen körperlich anstrengend, da Pflegebedürftige sich oft nicht so gut alleine bewegen können und beim Aufstehen aus dem Bett oder zum Anziehen und Waschen die Hilfe des Pflegepersonals benötigen. Zudem haben selbst qualifizierte Pflegekräfte neben der eigentlichen Pflege und Versorgung der Bewohner / Patienten noch eine Vielzahl weiterer Aufgaben zu erledigen, insbesondere an der Schnittstelle zwischen Pflege und Hauswirtschaft und bei Transportaufgaben (z.B. von Pflegemitteln, Essen oder Wäsche). Auch die Dokumentation der durchgeführten Tätigkeiten entsprechend der immer komplexer werdenden gesetzlichen Vorschriften nimmt erhebliche Zeit in Anspruch. Diese nicht-pflegerischen Aufgaben können bis zu 20 Prozent ihrer Arbeitszeit ausmachen. Wäre es sowohl für Pflegebedürftige als auch für die Pflegekräfte nicht sinnstiftender, wenn letztere von solchen Aufgaben entlastet würden und dadurch mehr Zeit für die pflegebedürftigen Menschen hätten? Angesichts des Pflegenotstands und der weiteren demografischen Entwicklung sind neue Lösungskonzepte dringend notwendig, um dieser Herausforderung zu begegnen.

5

Eine Möglichkeit ist der Einsatz von robotischen Assistenzsystemen. Einer der Vorreiter ist in diesem Feld Japan. Dort werden Serviceroboter unter anderem bereits für Krankenhaustransporte eingesetzt. Namhafte Firmen, insbesondere aus der Elektronik- und Automobilbranche arbeiten intensiv an der Entwicklung neuer Lösungen. Aktuelle Forschungsarbeiten betreffen zum Beispiel intelligente Robotersysteme, die Pflegebedürftige aus dem Bett heben und zur Toilette begleiten können, oder die Demenzkranke an die Einnahme von Tabletten erinnern. Robotische Assistenzsysteme können die Pflegekräfte also zum einen von Routine- und Transportaufgaben entlasten und bei körperlich schweren Aufgaben unterstützen, zum anderen können sie die Selbstständigkeit von Bewohnern / Patienten unterstützen und diese im Alltag begleiten.

Dabei ist es wichtig zu erkennen, welche Ausprägungen und Anwendungsfelder der Robotik von den Pflegebedürftigen und den Pflegekräften akzeptiert und auch gerne genutzt wird beziehungsweise was die Akzeptanzfaktoren sind. Außerdem muss festgestellt werden, wie sich existierende Arbeitsabläufe durch die Servicerobotik verändern und ob die erhoffte Verbesserung der Arbeitsbedingungen dadurch tatsächlich erzielt wird.

Das vom BMBF geförderte Verbundprojekt »Servicerobotik zur Unterstützung bei personenbezogenen Dienstleistungen – SeRoDi« beschäftigt sich seit dem 1. November 2014 mit diesen Fragen. Während der vierjährigen Laufzeit des Projekts sollen verschiedene Serviceroboter in der Alten- und Krankenpflege zum Einsatz kommen. Währenddessen wird analysiert, wie sich die Dienstleistungsprozesse in der Pflege dadurch verändern und was der Robotikeinsatz für die Produktivität und die Qualität der Pflege bedeutet. Am Projekt beteiligt sind die Universität Stuttgart mit dem Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement (IPA) und dem Institut für Steuerungstechnik der Werkzeugmaschinen und Fertigungseinrichtungen (ISW), Fraunhofer IPA, Universität Greifswald, Altenpflegeheime Mannheim GmbH und Universitätsmedizin Mannheim.

Kontakt:

Universität Stuttgart, IAT
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Michaela Klemisch

Telefon +49 711 970-2219
michaela.klemisch@iat.uni-stuttgart.de

6

SMART SERVICES IN DER CLOUD ENTWICKELN



Immer mehr produzierende Unternehmen erweitern ihr Kerngeschäft um Dienstleistungen. Besonders Erfolg versprechend sind dabei »Smart Services«, die Menschen, Dinge und Daten intelligent vernetzen. Im EU-Projekt »Manufacturing Service Ecosystem (MSEE)« entstand mit Hilfe von 19 Partnern eine cloudbasierte Softwareplattform, die Unternehmen bei der Entwicklung solcher Services unterstützt.

Mit sogenannten »Smart Services« haben produzierende Unternehmen in einer vernetzten Industrie 4.0 künftig neue Möglichkeiten zur Kundenbindung oder auch zur vereinfachten Bedienung von Maschinen und Geräten. Hinter dem Begriff »Smart Services« stehen digitale Dienstleistungen, die über das Internet mit den unternehmenseigenen oder fremden Wertschöpfungsketten verbunden sind. Sie ermöglichen daten- und dienstbasierte Geschäftsmodelle, wie beispielsweise Sharing-Dienste.

Service Lifecycle Management für Smart Services

Das Fraunhofer IAO hat im Rahmen des Projekts ein Service Lifecycle Management konzipiert, mit dessen Hilfe der Service softwaregestützt von der Idee über die Konzeption bis zur Implementierung entwickelt und erbracht werden kann. Eine neue Service-Idee kann beispielsweise über ein Webportal erfasst werden und von anderen Kunden per Handy kommentiert werden. Die Konzeptionsphase beginnt mit der technologieunabhängigen Geschäftsprozessmodellierung und endet bei der technologieabhängigen Modellierung von mobilen Anwendungen in Handys oder Tablets und deren anschließender Umsetzung.

An zwei Unternehmensbeispielen wurde das Service Lifecycle Management umgesetzt: Bei dem belgischen Anbieter BIVOLINO wurde eine App für Tablets entwickelt, mit der maßgeschneiderte Herrenhemden konfiguriert und bestellt werden können. Der niederländischen Serviceprovider TPVision erstellte eine App, mit der sich

6

das Ambilight-Lichtsystem eines PHILIPS-Fernsehers an Fußballspiele anpasst: Das System reagiert auf den Spielverlauf und schafft so auch im Wohnzimmer eine faszinierende Stadionatmosphäre.

Smart Service – ein Baustein für Industrie 4.0

Für produzierende Unternehmen sind Smart Services wichtige Bausteine, um die Vernetzung von Produkten und Dienstleistungen voranzutreiben. Dies ermöglicht es Unternehmen ihren Kunden zukünftig noch zielgruppenspezifischere Services anbieten zu können. Darüber hinaus bietet die cloudbasierte Plattform eine vereinfachte Möglichkeit für die Entwicklung, Erbringung und das Controlling der Services.

Weiterführende Links:

EU-Projekt »Manufacturing Service Ecosystem (MSEE)«:
www.msee-ip.eu

Wissenschaftliche Beiträge auf researchgate.net:
www.researchgate.net/profile/Mike_Freitag/publications

MSEE-Projektvideo auf Youtube:
<https://www.youtube.com/watch?v=7gRrFpuNSXw>

Kontakt:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Mike Freitag

Telefon +49 711 970-5105
mike.freitag@iao.fraunhofer.de