

SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und zum Management von Dienstleistungen Ausgabe Nr. 29, Mai 2014

INHALT

- 1**
EDITORIAL
- 2**
DIENSTLEISTUNGSTAGUNG IM WISSENSCHAFTSJAHR 2014 »DIENSTLEISTUNG IN DER DIGITALEN GESELLSCHAFT«
- 3**
PRODUKTIVITÄT AUF DER BMBF-DIENSTLEISTUNGSTAGUNG IM WISSENSCHAFTSJAHR 2014
- 4**
SERVICE ENGINEERING FÜR DEN KOMMUNALEN KLIMASCHUTZ
- 5**
UND WIE TESTEN SIE DAS?
- 6**
T-REX: NEUE GESCHÄFTSMODELLE IM MASCHINEN- UND ANLAGENBAU
- 7**
WORKSHOP »SERVICE LIFECYCLE MANAGEMENT« AM 3. JUNI 2014 IN STUTTGART

Herausgeber und Kontakt

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartnerinnen

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

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

Event-Tipp: BMBF-Dienstleistungstagung im Wissenschaftsjahr 2014 am 27. und 28. Mai 2014 in Berlin

Eine Initiative des Bundesministeriums für Bildung und Forschung

Wissenschaftsjahr 2014

DIE DIGITALE GESELLSCHAFT

HINWEIS

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.

1

EDITORIAL

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

der Frñhsommer wird vielfältig und bunt – zumindest versprechen das die in dieser Ausgabe vorgestellten Aktivitäten. Es geht um das Leben und Lebenszyklen, um Dinosaurier, Digitalisierung und natürlich Dienstleistungen.

Garantiert »digital« wird das Wissenschaftsjahr 2014 für die Dienstleistungsforschung. Startschuss bildet die Dienstleistungstagung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) am 27. und 28. Mai 2014 in Berlin. Namhafte Unternehmen wie Festo, Wittenstein, CLAAS, TUI oder IBM diskutieren die mit der Digitalisierung verbundenen Fragestellungen. Und das neue Förderprogramm wird der Fachöffentlichkeit vorgestellt. Werden Sie zum Mitgestalter – Anmeldungen für die Tagung sind noch möglich.

Leben und erleben: Fraunhofer IAO ist bei der Dienstleistungstagung mit zahlreichen Projekten vertreten. Unter anderem werden Ergebnisse zu den Themen Dienstleistungsproduktivität, Elektromobilitätsdienstleistungen und Service Engineering für den kommunalen Klimaschutz präsentiert. Auf dem »Markt der Möglichkeiten« sind Sie eingeladen, aktiv mit zu diskutieren. Kommen Sie doch auf einen Kaffee vorbei und werfen Sie mit uns einen Blick in die Zukunft.

Apropos: Wie stellen Sie sich eigentlich das Leben in den Städten der Zukunft vor? Klimaschutz fängt bei den Kommunen an. Im Rahmen des Wettbewerbs »Energieeffiziente Stadt« des BMBF entwickeln fünf deutsche Städte innovative Dienstleistungen, die helfen, Energie effizienter zu nutzen. Begleitet wird das Vorhaben durch Fraunhofer IAO und das Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung (IZT).

Im eigenen Leben werden wir immer wieder vor wichtige Entscheidungen gestellt und möchten natürlich die bestmögliche treffen. Auf's Geratewohl probieren oder doch lieber vorher auf Herz und Nieren prüfen, lautet zuweilen die Frage. Wie sieht Ihre Strategie aus, wenn Sie neue Lösungen auf den Markt bringen? Wie lassen sich Dienstleistungen vor der Markteinführung systematisch testen? Dieser Frage ging das Fraunhofer IAO im Rahmen einer Breiterehebung nach. Die aktuelle Publikation zeigt die Ergebnisse der Expertenbefragung auf und vermittelt, was bei Dienstleistungen getestet werden kann und welche Vorgehensweisen, Methoden und Werkzeuge in der betrieblichen Praxis zum Einsatz kommen.

Dinosaurier sind bereits ausgestorben? Das dachten Sie. Fraunhofer IAO erweckt den T-REX mit einem gleichnamigen Dienstleistungsprojekt zum Leben. Was Dienstleistungen mit Dinosauriern gemeinsam haben? Es geht um Anpassung an dynamische Umweltfaktoren. »Das einzig Beständige ist der Wandel« – dieses berühmte Zitat gilt auch für produzierende Unternehmen und deren Servicegeschäft. Wie Maschinen- und Anlagenbauer mit Produktlebenszyklus-verlängernden Dienstleistungen erfolgreich am Markt bestehen und verwandte Fragestellungen werden untersucht. Damit des den Produkten und Anbietern nicht so geht wie den Dinos...

Aber nicht nur Dinosaurier und Produkte haben Lebenszyklen – sondern auch Dienstleistungen. Wie ein erfolgreiches Service Lifecycle Management (SLM) in Unternehmen aussieht und welche Hürden zu überwinden sind, können Sie im gleichnamigen Workshop erkunden. Beeilen Sie sich mit der Anmeldung – sie ist kostenlos, aber die Teilnehmerzahl ist streng limitiert.

Eine interessante Lektüre und einen sonnigen Frñhsommer wünscht Ihnen Sabrina Cocca

2

DIENTLEISTUNGSTAGUNG IM WISSENSCHAFTSJAHR 2014 »DIENTLEISTUNG IN DER DIGITALEN GESELLSCHAFT«

Eine Initiative des Bundesministeriums
für Bildung und Forschung



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Projektträger im DLR
Heinrich-Konen-Straße 1
53227 Bonn

Klaus Zühlke-Robinet
Telefon +49 228 3821-1248
klaus.zuehlke-robinet@dlr.de

Die Dienstleistungstagung des BMBF ist eine zentrale Veranstaltung des Wissenschaftsjahres 2014 »Die digitale Gesellschaft«. Sie lädt dazu ein, zu diskutieren und Antworten auf die mit der Digitalisierung verbundenen Fragen zu finden. Namhafte Unternehmen wie Festo, Wittenstein, CLAAS, TUI oder IBM sind aktiv beteiligt. Das neue Förderprogramm wird der Fachöffentlichkeit vorgestellt.

Ziel der zweitägigen Tagung am 27. und 28. Mai 2014 im bcc, Berlin ist es, mit einem breiten Publikum aus Wirtschaft, Forschung und Verbänden die Chancen der digitalen Gesellschaft mit ihren zahlreichen Facetten für Wirtschaft und Gesellschaft zu diskutieren und vielfältige Lösungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

Über Plenarvorträge werden die Tagungsteilnehmerinnen und Tagungsteilnehmer zu gesellschaftspolitischen und wirtschaftlich relevanten Themen zur Digitalisierung in der Dienstleistung informiert, die für alle Teilnehmenden von hohem Interesse sind. Die geplante Podiumsdiskussion unter kompetenter Moderation ermöglicht es, für ausgewählte Themen die verschiedenen Gesichtspunkte der Diskutanten kennenzulernen.

Ausgehend davon, dass zwar alle Teilnehmenden ein hohes Interesse an übergeordneten Informationen zum Thema »Dienstleistung in der digitalen Gesellschaft« haben, aber aus sehr verschiedenen Bereichen kommen, wird ihren unterschiedlichen Erwartungen mit der Ausrichtung von parallelen Sessions entsprochen. So ist es möglich, auf dieser Tagung sehr vielfältige Themen intensiv anzugehen und mit Beiträgen vor allem von Vertreterinnen und Vertretern aus Wirtschaft, Forschung und Verbänden möglichst breit zu bearbeiten. Dabei kommen die Beiträge sowohl aus vom BMBF geförderten Projekten als auch aus dem sog. nicht geförderten Raum.

2

Begleitet wird die Tagung von einem »Markt der Möglichkeiten«. Verschiedene Themeninseln laden die Teilnehmenden ein, sich genauer zu informieren. Hier werden ihnen Ergebnisse und Produkte der geförderten Vorhaben präsentiert. Ziel ist ein intensiver Dialog zwischen Projekten und Teilnehmenden der Tagung. Aktuelle Entwicklungen und Problemstellungen sollen mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern diskutiert, ihre Fragen von Experten beantwortet, ihre Meinungen und Erfahrungen eingebracht, Kontakt- und Projektanbahnung ermöglicht werden. Die Eröffnung des Marktplatzes findet am ersten Tag der Tagung statt.

Quelle:

<http://pt-ad.pt-dlr.de/de/1556.php>

Fraunhofer IAO ist mit zahlreichen Beiträgen auf dem »Markt der Möglichkeiten« vertreten.

Weiterführende Links:

Link zur Tagung (inkl. Anmeldung):

www.dienstleistungstagung.de

Download Tagungsprogramm:

http://pt-ad.pt-dlr.de/_media/Ankuendigung-Dienstleistungstagung_0702.pdf

Link zum Wissenschaftsjahr 2014:

www.digital-ist.de

3

PRODUKTIVITÄT AUF DER BMBF-DIENSTLEISTUNGSTAGUNG IM WISSENSCHAFTSJAHR 2014



© Fraunhofer IAO

Ihre Ansprechpartnerin für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Andrea Rößner

Telefon +49 711 970-5148, Fax -2192
andrea.roessner@iao.fraunhofer.de

Dass die Themen »Produktivität von Dienstleistungen« und »Dienstleistungen in der digitalen Gesellschaft« nicht unbedingt Gegenpole bilden, sondern eine digitale Komponente einen positiven Einfluss auf die Dienstleistungsproduktivität haben kann, wird auf der diesjährigen BMBF-Dienstleistungstagung im Mai 2014 deutlich. Die BMBF-Tagung mit dem Motto »Dienstleistung in der digitalen Gesellschaft« findet am 27. und 28. Mai 2014 im »bcc Berlin Congress Center« in Berlin statt. Weitere Informationen (Veranstaltungsflyer) finden Sie unter: http://www.dienstleistungstagung.de/fileadmin/web/docs/Ankündigungsflyer_zur_Dienstleistungstagung.pdf.

Im Rahmen der strategischen Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« wird auch in diesem Jahr eine Vielzahl an Projektverbänden auf der BMBF-Dienstleistungstagung vertreten sein.

3



© Fraunhofer IAO

25 der insgesamt 34 Verbände des Förderschwerpunktes »Produktivität von Dienstleistungen« präsentieren dem interessierten Publikum ihre aktuellen Ergebnisse aus Praxis und Forschung in den unterschiedlichsten Dienstleistungsbereichen.

Passend zum Motto der Tagung – Dienstleistungen in der digitalen Gesellschaft – werden die Projekte ihre Ergebnisse rund um das Thema Dienstleistungsproduktivität auf einer interaktiven, gesteuerten Medienwand darstellen.

Für den Besucher des Marktplatzes verspricht diese Darstellung der Projektergebnisse zu einem außergewöhnlichen Medienerlebnis zu werden. Die interaktive Medienwand wurde im Rahmen der strategischen Partnerschaft zuletzt bei einem Praxisforum Ende des Jahres 2012 erfolgreich eingesetzt.

Weitere Informationen zu den Aktivitäten der strategischen Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« sowie zum Einsatz der interaktiven Medienwand erhalten Sie beim Innovationsbüro der strategischen Partnerschaft sowie unter www.service-productivity.de.

4

SERVICE ENGINEERING FÜR DEN KOMMUNALEN KLIMASCHUTZ



WIE STÄDTE DURCH DIENSTLEISTUNGEN ENERGIE EFFIZIENTER NUTZEN

Kommunaler Klimaschutz benötigt Dienstleistungskonzepte, um neue Technologien umzusetzen und weiterzuentwickeln. Deshalb werden im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) initiierten Wettbewerbs »Energieeffiziente Stadt« Lösungen gesucht, die visionär Dienstleistungen und Klimaschutz verbinden. Die Bandbreite reicht von komplexen Finanzierungsdienstleistungen bis zu Energie-Quartiersfesten.

Ein Schwerpunkt liegt auf der systematischen Entwicklung und Gestaltung von Dienstleistungen. Dabei gehen die genannten Städte nach dem Modell des »Service Engineering« vor. Für die nötige Unterstützung sorgen die Dienstleistungsexperten des Fraunhofer IAO und des IZT – Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung, Berlin. Diese begleiten die kommunalen Umsetzungsprojekte und coachen sie in der Anwendung einfacher Methoden und Werkzeuge entlang des Vorgehensmodells des Service Engineering.

Die Forschungs- und Entwicklungspartner unterstützen nicht nur konkrete Dienstleistungsangebote für den kommunalen Klimaschutz; sie untersuchen darüber hinaus, welche Potenziale das Entwickeln und Testen von Energieeffizienzdienstleistungen im Kontext des kommunalen Klimaschutzes hat. So werden die Beispiellösungen direkt auf den Prüfstand gestellt und lassen sich später auch von anderen Kommunen umsetzen.

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

IZT – Institut für Zukunftsstudien und
Technologiebewertung
Telefon +49 308 030 8843
E-Mail: b.oertel@izt.de

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Thomas Burger

Telefon: +49 711 970-2185, Fax -2130
thomas.burger@iao.fraunhofer.de

4

Erste Ergebnisse und Erkenntnisse der gemeinsamen Projektarbeiten werden sowohl im Rahmen der Berliner Energietage am 21. Mai 2014 als auch auf der vom BMBF ausgerichteten Dienstleistungstagung am 27. und 28. Mai 2014 in Berlin vorgestellt.



Weiterführende Links:

www.servlab.eu

www.izt.de

<https://www.wettbewerb-energieeffiziente-stadt.de>

5

UND WIE TESTEN SIE DAS?

ERGEBNISSE EINER EXPERTENBEFRAGUNG ZUM TESTEN NEUER DIENSTLEISTUNGEN VERÖFFENTLICHT

Was verstehen Unternehmen unter dem Testen in der Dienstleistungsentwicklung und welche Vorgehensweisen, Methoden und Werkzeuge setzen sie dabei ein? Diese Fragen standen im Mittelpunkt der Untersuchung »Testen in der Dienstleistungsentwicklung« des Fraunhofer IAO. Darüber hinaus wurde erforscht, wann im Entwicklungsprozess von Dienstleistungen getestet wird, welche Chancen und Risiken das Testen mit sich bringt und in welchen Bereichen die Tests wichtige Erkenntnisse liefern. Basis der Studie sind 21 Experteninterviews mit Hauptverantwortlichen für das Dienstleistungsgeschäft bei Anbietern produktbegleitender Dienstleistungen im deutschsprachigen Raum.

Die Studie »Testen in der Dienstleistungsentwicklung« verschafft einen Überblick über das Thema und zeigt eine Vielzahl interessanter Aspekte auf:

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Thomas Burger

Telefon +49 711 970-2185, Fax -2130
thomas.burger@iat.uni-stuttgart.de

- **Strategische und systematische Entwicklung des Dienstleistungsgeschäfts als Basis:**

Die Befragten sind in strategischen und leitenden Funktionen für die Entwicklung und Optimierung des Dienstleistungsgeschäfts verantwortlich, welches sich zu einem großen Teil an Unternehmen orientiert (B2B-Geschäft). Allgemein geben die befragten Unternehmen an, ihr Dienstleistungsgeschäft strategisch und systematisch zu entwickeln und zu betreiben.

- **Das Verständnis des Testens von Dienstleistungen variiert:**

Im Mittel verstehen die befragten Unternehmen unter dem Testen von Dienstleistungen die grundsätzliche Machbarkeitsanalyse der Dienstleistungsidee, die Überprüfung der Leistungsfähigkeit einzelner Dienstleistungsbestandteile sowie die Evaluation von Kundenbedürfnissen und -zufriedenheit. Testen bedeutet für die Unternehmen das Testen vieler Aspekte über den Entwicklungsprozess hinweg. Gleichwohl räumen viele Unternehmen ein, eher spät im Entwicklungsprozess zu testen. Die Tests finden dabei hauptsächlich beim Kunden vor Ort oder auf Pilotmärkten statt.

- **Testen ist wichtig, die wenigsten testen jedoch systematisch und organisiert**

Das Testen neuer Dienstleistungen vor der Markteinführung wird zwar durchweg als wichtig erachtet, gleichwohl nimmt es in der Entwicklung von Dienstleistungen eine untergeordnete Rolle ein. Testprojekte werden hauptsächlich ad-hoc und ohne strukturierte Vorgehensweise durchgeführt.

- **Mangel an Methoden und Vorgehensweisen:**

Insgesamt kommen sehr wenige dienstleistungsspezifische Methoden als auch dienstleistungsspezifische Testmethoden zum Einsatz. Den größten Handlungsbedarf sehen die befragten Unternehmen in der Entwicklung und Bereitstellung geeigneter Vorgehensweisen, Methoden und Werkzeuge für die jeweiligen Tests in der Dienstleistungsentwicklung.

5

Die Studie ist zum Preis von 49 Euro im IAO-Shop unter <http://shop.iao.fraunhofer.de/publikationen/testen-in-der-dienstleistungsentwicklung.html?id=591> erhältlich.

Weiterführender Link:

www.servlab.eu

6

T-REX: NEUE GESCHÄFTSMODELLE IM MASCHINEN- UND ANLAGENBAU



Über lange Jahre war das Modell der Produktorientierung wirtschaftlich erfolgreich. Mit immer neuen Technologien hochwertige und ausgefeilte Produkte zu entwickeln, gilt nach wie vor als deutsches Markenzeichen. Allerdings ist der Wandel hin zur Dienstleistungsgesellschaft an produzierenden Unternehmen nicht spurlos vorübergegangen. Bereits jetzt lässt sich ein hoher Anteil beobachten, den produktbegleitende Services bei vielen Anbieterunternehmen zum Gesamtumsatz beitragen – je nach Untersuchung beträgt dieser im Mittel zwischen 15 und 20 Prozent, bei einigen wenigen Vorreiterunternehmen sogar 40 Prozent und mehr. In einer IAO-Expertenbefragung über Trends in der Dienstleistungswirtschaft kristallisierte sich zudem heraus, dass der Wandel vom Investitionsgüterhersteller hin zum Lösungsanbieter als eine der zentralen aktuellen Herausforderungen angesehen wird.

Das seitens der Europäischen Union geförderte Projekt »T-REX – Innovative Strategies for Renovation and Repair in Manufacturing Systems« greift diese Herausforderung auf und entwickelt neue Geschäftsmodelle und Services im Maschinen- und Anlagenbau. Ein besonderer Schwerpunkt liegt dabei auf Dienstleistungsangeboten, die zur Verlängerung der Produktlebensdauer beitragen und somit einen wichtigen Beitrag zum ressourcenschonenden, nachhaltigen Wirtschaften leisten. Neben Studien und konzeptionellen Arbeiten werden die Ergebnisse direkt bei den beteiligten Unternehmenspartnern aus Finnland, Italien und Spanien umgesetzt.

Den Projektauftritt bildete eine Fragebogen-basierte Studie im Maschinen- und Anlagenbau. Unter der Federführung der Universität Brescia wurden 96 europäische Maschinen- und Anlagenbauer zu ihren aktuellen und zukünftigen Geschäftsmodellen befragt. Mit Blick auf ihr Servicegeschäft sehen beispielsweise 86 Prozent der befragten Unternehmen eine zukünftig steigende Bedeutung, allerdings verfügt weniger als die Hälfte der Unternehmen hier über eine explizite Strategie und nur rund ein Viertel der Unter-

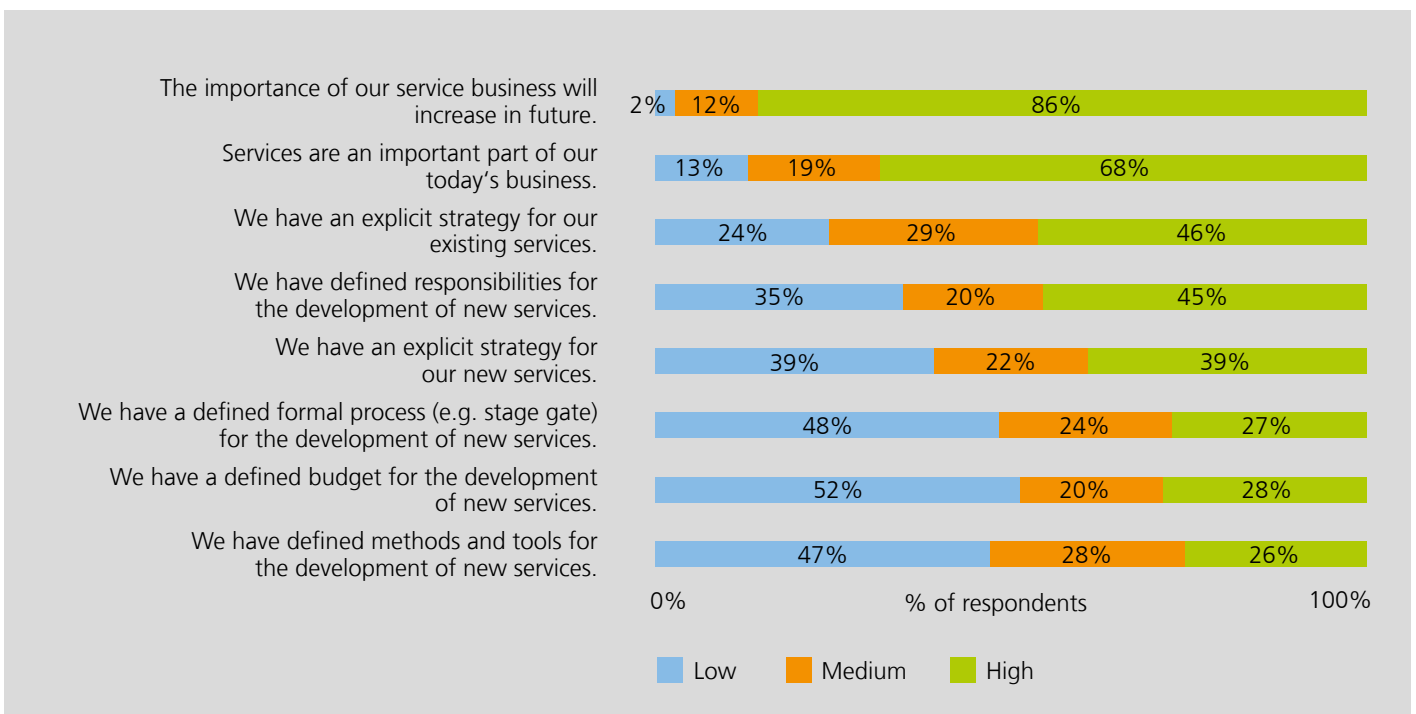
**Ihr Ansprechpartner
für weitere Informationen:**

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Thomas Meiren

Telefon: +49 711 970-5116, Fax -2130
thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

6



Ergebnis der Befragung im Projekt T-REX

nehmen fühlt sich gewappnet, wenn es um Budgets, Prozesse, Methoden und Tools für die Bereitstellung neuer Serviceangebote für ihre Kunden geht (siehe Abbildung).

Aufbauend auf den Resultaten der Studie sowie begleitenden Untersuchungen (u.a. Analyse von so genannten »Best Practices«) werden im Projekt aktuell neue Ansätze zur Definition und Umsetzung serviceorientierter Geschäftsmodelle entwickelt, die durch unterstützende Lösungen aus dem Bereich des Service Engineering flankiert werden.

Das Projekt T-REX wird mit Mitteln der Europäischen Union unter der Nummer FP7-2013-NMP-ICT-FoF gefördert.

Weiterführender Link:

<http://t-rex-fp7.eu>

7

WORKSHOP »SERVICE LIFECYCLE MANAGEMENT« AM 3. JUNI 2014 IN STUTTGART



»Servitization« ist nicht nur ein Schlagwort. Die strategische Entwicklung und Erbringung von Dienstleistungen für ihre Produkte hilft produzierenden Unternehmen, ihre Geschäftsmodelle schrittweise vom Produktgeschäft hin zum Servicegeschäft zu erweitern. Dies ist eine Möglichkeit, um den steigenden Erwartungen der Kunden gerecht zu werden.

Allerdings bedeutet Servitization nicht nur eine Veränderung des Geschäftsmodells. Alle Aspekte des Unternehmens müssen dabei berücksichtigt werden – das heißt vor allem, sowohl die Wandlungsfähigkeit als auch die methodische Qualifikation der Mitarbeiter zu fördern. Ein Ansatz, diese fachliche Unterstützung im Unternehmen sicherzustellen, ist die Einführung eines Service Lifecycle Managements. Dieses unterstützt die Mitarbeiter bei der Entwicklung und Erbringung von Services.

In einem halbtägigen Workshop »Service Lifecycle Management« stellt das Fraunhofer IAO mit Projektpartnern erste Ergebnisse einer Expertenbefragung zum Thema vor. Ein Fallbeispiel zeigt, wie Service Lifecycle Management praktisch im Unternehmen umgesetzt werden kann. Im Mittelpunkt der Veranstaltung stehen die Diskussionen mit Experten. Bei einem anschließenden Imbiss bleibt viel Raum für den informellen Ideenaustausch.

- Vorstellung einer Expertenbefragung zum Thema Service Lifecycle Management
- Fallbeispiel BIVOLINO
- Networking und Diskussionen mit Experten

Die Teilnahme ist kostenlos, die Teilnehmerzahl ist limitiert.

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Mike Freitag

Telefon +49 711 970-5105, Fax -2130
mike.freitag@iao.fraunhofer.de

7

Weiterführende Links:

Programm (Flyer):

www.iao.fraunhofer.de/images/veranstaltungen/service-lifecycle-management.pdf

Die Anmeldung erfolgt online unter:

<https://anmeldung.iao.fraunhofer.de/anmeldungen.php?id=546>

Mehr Information über das Thema und ein Blogbeitrag befinden sich unter:

www.iao.fraunhofer.de/lang-de/component/content/article/113-dienstleistungs-und-personalmanagement/veranstaltungen5/1277-workshop-service-lifecycle-management.html