

SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und dem Management von Dienstleistungen Ausgabe Nr. 16, Februar 2010

INHALT

VORWORT

1 **Servcare_ALS**

Auf dem Weg zu einem kooperativen Dienstleistungssystem

Herausgeber und Kontakt

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartner

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

www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de

2 **SERAPHIM**

Service-Applikationsplattform und Geschäftsmodelle für
Dienstleistungskonzepte im Maschinen- und Anlagenbau

3 **KoProServ**

Produktivitätssteigerung durch komponentenbasierte
Dienstleistungen

4 **TERMINANKÜNDIGUNG**

Seminarreihe »Exzellente Dienstleistungen«

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.*

Mit der ersten Ausgabe des Newsletters in diesem Jahr freuen wir uns, Ihnen gleich drei neue Projekte zum Thema Entwicklung und Management von Dienstleistungen vorstellen zu dürfen.

Gleich zu Beginn erfahren Sie, dass eine kundenindividuelle Leistungserbringung auch im Gesundheitssektor nicht nur nötig, sondern auch möglich ist. So ist es bekannt, dass ganzheitliche Medizin und interdisziplinäres Vorgehen in der Gesundheitswirtschaft zunehmend an Bedeutung gewinnen. Vor allem chronisch Kranke, die an einer seltenen Erkrankung wie der amyotrophen Lateralsklerose (ALS) – eine degenerative Erkrankung des motorischen Nervensystems – leiden, auf ein gut funktionierendes Gesundheitssystem angewiesen sind, in denen neben Ärzten eine Vielzahl von Akteuren und Sektoren effizient miteinander kooperieren. Bislang verlaufen zwischen den beteiligten Akteuren leider kaum standardisierte Abläufe und Kommunikationsprozesse ab. Genau hier setzt das Verbundprojekt »Servcare_ALS« an – es gilt ein personenbezogenes »kooperatives Dienstleistungssystem« zu entwickeln. Erfahren Sie mehr über dieses Projekt im ersten Beitrag dieses Newsletters.

Um gut funktionierende Netzwerke geht es auch im darauffolgenden Artikel über das SERAPHIM-Konsortium. In Zeiten von i-Phone und w-lan sollte man jederzeit und überall Informationen austauschen können. So entwickelt SERAPHIM für Hersteller, Händler und Kunden neue Geschäftsmodelle und Servicekonzepte im Maschinen- und Anlagenbau, durch welche alle Beteiligten in ein florierendes Dienstleistungssystem eingebunden werden können.

Ein weiteres Projekt, welches wir Ihnen präsentieren, beschäftigt sich mit immer komplexer werdenden Dienstleistungen, die es deshalb in überschaubarere Komponenten zu zerlegen gilt. So können die einzelnen Komponenten, die für die jeweiligen Teildienstleistungen stehen, zu umfangreichen und individuell abgestimmten Angeboten konfiguriert werden.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre.

1

SERV CARE_ALS – AUF DEM WEG ZU EINEM KOOPERATIVEN DIENSTLEISTUNGSSYSTEM



*Servcare_ALS –
Auf dem Weg zu einem kooperativen Dienstleistungssystem*

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen

Fraunhofer-Institut für Arbeits-
wirtschaft und Organisation IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Kontakt

Bernd Bienzeisler
Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
Telefon +49 711 970-2088
Fax +49 711 970-2130
bernd.bienzeisler@iao.fraunhofer.de

www.servcare-projekt.de

Vieles spricht dafür, dass die Gesundheitswirtschaft einer der wichtigsten Dienstleistungsmärkte der Zukunft sein wird. Bereits heute arbeiten über 3 Mio. Menschen im Gesundheitswesen. Besonders die demographische Entwicklung wird für weiteres Wachstum in diesem Sektor sorgen. Allerdings wird quantitatives Wachstum nur möglich sein, wenn zugleich qualitative Verbesserungen im Dienstleistungssystem »Gesundheit« erzielt werden. Denn fest steht auch, dass die Service-Prozesse im System effizienter und effektiver gestaltet werden müssen – schon allein, um künftig bezahlbar zu bleiben. Gerade das Anwendungsfeld der »seltenen Erkrankungen« bietet für die Dienstleistungsforschung vielfältige Anknüpfungspunkte, um Potenziale für die Verbesserung von Versorgungsstrukturen bei gleichzeitig hoher Individualisierung der Leistungserbringung zu untersuchen.

Vier Millionen Menschen in Deutschland leiden an einer seltenen Erkrankung. Eine davon ist die amyotrophe Lateralsklerose (ALS), eine degenerative Erkrankung des motorischen Nervensystems. Die Problematik dieser seltenen Erkrankung besteht darin, dass neben Ärzten und Patienten eine Vielzahl weiterer Akteure wie z.B. Therapeuten, Hilfsmittelhersteller und Pflegedienste zur Behandlung notwendig ist. Zwischen diesen Akteuren bestehen jedoch kaum standardisierte Abläufe und Kommunikationsprozesse.

Das Verbundprojekt »Servcare_ALS« setzt an dieser Problematik an. Ausgehend von einer Analyse der Wertschöpfungsstrukturen im Krankheitsverlauf von ALS entwickelt das Fraunhofer IAO die wissenschaftlichen und methodischen Grundlagen für die Gestaltung eines personenbezogenen »kooperativen Dienstleistungssystems«. Dafür sollen alle relevanten Akteure identifiziert und abgebildet werden. Das Hauptaugenmerk liegt dabei auf den Beziehungen zwischen diesen und auf den Schnittstellenproblemen, die durch die Überschneidung und Grenzen von Kompetenzbereichen entstehen. Außerdem soll geprüft werden, inwieweit medizinische und beratende Dienstleistungen durch virtuelle Elemente unterstützt werden können.

Für die Gestaltung »kooperativer Dienstleistungssysteme« im Gesundheitswesen ergeben sich folgende Fragen:

- Wie lässt sich die Komplexität von Dienstleistungssystemen abbilden und modellieren?
- Welchen Wert leistet die Interaktion in der Dienstleistung?
- Welche Anteile der Dienstleistung können durch Technologie unterstützt werden?
- Wie verändert sich Dienstleistungsarbeit in kooperativen Dienstleistungssystemen?

Als weitere Partner sind an diesem Projekt beteiligt: Charité Berlin, Deutsche Gesellschaft für Muskelkranke e.V., Universität Augsburg und Universität Leipzig. Das Projekt »Servcare_ALS« wird gemeinsam mit zwei weiteren Projektverbänden als prioritäre Erstmaßnahme vom BMBF unter der Fördernummer FK01FG09005 gefördert und vom Projektträger im DLR betreut. Die Laufzeit ist vom 01.04.2009 bis 30.09.2011.



2

DAS INTERNET ALS SERVICE-MEDIUM – **SERAPHIM** ERMÖGLICHT NEUE SERVICES FÜR DEN MASCHINEN- UND ANLAGENBAU



Durch SERAPHIM rücken Hersteller, Mitarbeiter, Kunden und Händler näher zusammen. Services werden durch das Internet beschleunigt, vereinfacht und für alle Beteiligten transparenter. Der Zugang zu Informationen wird erleichtert. Die Services werden grüner und sparen Ressourcen. Die Beteiligten von Serviceprozessen befinden sich oft in großer örtlicher Entfernung zueinander und müssen dennoch zielgerichtet miteinander arbeiten und kommunizieren. Dabei sind bisher komplizierte Abläufe Gang und Gebe. Eine Vielzahl von Schnittstellen, beteiligten Personen und unnötigen Medienbrüchen kennzeichnet die Prozessabläufe. Dabei könnten die in den Unternehmen meist bereits bestehenden Informations- und Kommunikationstechnologien wesentlich dazu beitragen, die Abläufe einfacher und effizienter zu machen.

Hierbei stellt die Mobilität die größte Anforderung an den Service der Zukunft. Serviceprozesse sollen mobil angestoßen werden können, Informationen sollen jederzeit und allerorts zugänglich sein, sowohl für die Unternehmensmitarbeiter als auch für die Kunden. Vor allem für kleine und mittelständische Unternehmen stellt dies eine große Herausforderung dar. Einen wesentlichen Beitrag zur Lösung dieser Problemstellung möchte das SERAPHIM-Konsortium leisten. Neben den technischen Fragestellungen sollen im Projekt auch die wirtschaftlichen Aspekte betrachtet werden. Neuartige Geschäftsmodelle und Dienstleistungskonzepte für Hersteller, Händler und Kunden im Bereich Service und Vertrieb werden entwickelt und evaluiert.

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen

Fraunhofer-Institut für Arbeits-
wirtschaft und Organisation IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Kontakt

Marc Münster
Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
Telefon +49 711 970-2198
Fax +49 711 970-2192
marc.muenster@iao.fraunhofer.de

Zu den erwarteten Innovationen im Verbundprojekt zählen die Entwicklung einer Service-Plattform und geeigneter Internet-basierter digitaler Dienstleistungen sowie die Erarbeitung neuer Geschäftsmodelle die den Ansprüchen an den Service der Zukunft gerecht werden.

Innerhalb des SERAPHIM-Vebundes ist die Infoman AG für die Projektkoordination verantwortlich. Die betrieblichen Umsetzungspartner, für die und mit denen gemeinsam neue Services konzipiert und umgesetzt werden sollen, sind die Festool GmbH (Werkzeuge für Gewerbe- und Privatgebrauch), die Ligmatech Automations GmbH (Systemlösungen für Holzverarbeitung) sowie die Sterling SIHI GmbH (Pumpen- und Anlagentechnik). Alle drei Projektpartner zeichnen sich durch innovative Produkte und Dienstleistungen aus und haben in ihrer jeweiligen Branche eine starke Position.

Das Institut unterstützt als wissenschaftlicher Partner wesentliche Projektphasen. Die langjährige Erfahrung im Service Engineering sowie die methodischen und fachlichen Kompetenzen des Instituts werden für das Projekt genutzt und somit eine hohe inhaltliche Durchgängigkeit der Arbeiten erreicht.

3

KoPROServ – PRODUKTIVITÄTSSTEIGERUNG DURCH KOMponentENBASIERTE DIENSTLEISTUNGEN

Die heutige Dienstleistungswirtschaft ist von einer zunehmenden Industrialisierung geprägt, was sich in einer höheren Komplexität der angebotenen Dienstleistungen niederschlägt. Auch bei ehemals rein produktionswirtschaftlich ausgerichteten Unternehmen findet zunehmend eine Dienstleistungsorientierung statt. Dies stellt Wirtschaft und Wissenschaft gleichermaßen vor neue Herausforderungen. Das Projekt »KoProServ« setzt sich zum Ziel, diese Herausforderungen mit der Entwicklung eines Dienstleistungsplattformansatzes, welcher Komponentisierung und Wiederverwendung von Dienstleistungen unterstützt, zu begegnen.

Ansatzpunkt des Projekts »KoProServ« ist die Orientierung an Dienstleistungen, welche aufgrund ihres Umfangs und ihrer Komplexität eine stärker industriell ausgerichtete Methodik benötigen. Durch die Komponentisierung, welche die Komplexität der Produktivitätsbetrachtung bei Dienstleistungen überschaubarer macht, soll eine genauere Betrachtung der Produktivität einzelner Komponenten ermöglicht werden. Auf der Basis von wohldefinierten, parametrisierten und wieder verwendbaren logischen Komponenten können komplexe, kundenorientierte Dienstleistungsangebote erstellt werden. Nur so können die Dienstleistungen später gewinnbringend am Markt angeboten werden und dem Unternehmen ist es dadurch möglich, sich von Konkurrenten abzuheben. Die Komponenten stellen abgeschlossene interne oder auf den Kunden gerichtete Teildienstleistungen dar, die zu einem komplexen, individuellen Angebot konfiguriert werden können. Dadurch ist es dann möglich, anhand von bestimmten Komponentenkonfigurationen besser auf die Kundenwünsche einzugehen.

Das Projekt nimmt Entwicklungen wie zum Beispiel Methoden zur strukturierten Entwicklung und formalisierten Modellierung auf und gibt neue Impulse im Bereich der Methodik und Modellierung für die Betrachtungsdomäne der Dienstleistungsproduktivität. Dadurch wird eine konsequente Weiterentwicklung dieses Gebiets ermöglicht.

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen

Fraunhofer-Institut für Arbeits-
wirtschaft und Organisation IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Kontakt

Mike Freitag
Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
Telefon +49 711 970-5116
Fax +49 711 970-2192
mike.freitag@iao.fraunhofer.de

4

SEMINARREIHE »EXZELLENTLE DIENSTLEISTUNGEN« AM 29. JUNI UND 15. JULI 2010 AM FRAUNHOFER IAO

Die Nachfrage nach qualitativ hochwertigen Dienstleistungen nimmt ständig zu. Kunden erwarten und fordern umfassende Serviceleistungen, die beispielsweise die Verfügbarkeit und Effizienz von Maschinen und Anlagen sicherstellen. Auch erfolgreiche Unternehmen haben die Vorteile eines funktionierenden Servicegeschäfts längst erkannt – lassen sich so doch zusätzliche Erträge erwirtschaften und Kunden langfristig binden.

Exzellente Dienstleistungen entstehen jedoch nicht durch Zufall, sondern müssen professionell entwickelt werden. Um Ideen für neue Dienstleistungen erfolgreich am Markt umzusetzen, muss klar sein, welche konkreten Aufgaben in der Entwicklungsphase zu erledigen sind und welche Hilfsmittel hierfür zur Verfügung stehen. Mit Fragestellungen der effizienten Entwicklung und Gestaltung exzellenter Dienstleistungen sowie deren Einbettung und Umsetzung in innovative Geschäftsmodelle beschäftigen sich die beiden Intensivseminare am 29. Juni und 15. Juli 2010 in Stuttgart. Erfahrene Referenten stellen konzeptionelle Lösungsansätze sowie erfolgreiche Beispiele aus der Praxis vor. Die Teilnehmer erhalten zudem wertvolle Impulse und Arbeitshilfen, die sie bei ihren alltäglichen Aufgaben sinnvoll unterstützen.

Wir würden uns freuen, Sie in Stuttgart begrüßen zu dürfen.

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen

Fraunhofer-Institut für Arbeits-
wirtschaft und Organisation IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Kontakt

Thomas Burger
Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
Telefon +49 711 970-2185
Fax +49 711 970-2192
thomas.burger@iao.fraunhofer.de

PROGRAMM SEMINARREIHE »EXZELLENT E DIENSTLEISTUNGEN« AM 29. JUNI 2010

»NEUE DIENSTLEISTUNGEN ENTWICKELN UND GESTALTEN«

9.30 Uhr

Begrüßung und Vorstellung der Teilnehmer

9.45 Uhr

Wie lassen sich neue Dienstleistungen erfolgreich entwickeln?

- Zunehmende Bedeutung von Dienstleistungen
- Vorgehensweise zur Dienstleistungsentwicklung
- Vorstellung eines Praxisbeispiels

11.00 Uhr | Kaffeepause

11.15 Uhr

Effiziente Erstellung von Dienstleistungskonzepten

- Gemeinsame Übung der Teilnehmer
- Dienstleistungsentwicklung nachhaltig in Unternehmen verankern
- Diskussion und Erfahrungsaustausch

12.45 Uhr | Mittagspause

13.45 Uhr

Dienstleistungen im ServLab testen und optimieren

- Simulation von Dienstleistungen durch Virtual Reality und Unternehmenstheater
- Interaktionen gestalten
- Testprozesse für Dienstleistungen

15.15 Uhr | Kaffeepause

15.30 Uhr

Innovationsfähigkeit mit Dienstleistungen

- Innovationscheck mit dem Tool »InnoScoreService«
- Dienstleistungsinnovationen und Methoden
- Diskussion und Erfahrungsaustausch

16.45 Uhr | Zusammenfassung und Abschlussdiskussion

17.00 Uhr | Veranstaltungsende

ORT DER VERANSTALTUNG | Institutszentrum Stuttgart der Fraunhofer Gesellschaft

ANMELDUNG | Eine Online-Anmeldung ist möglich unter <http://www.iao.fraunhofer.de/lang-de/veranstaltungen.html>. Die Anmeldung wird zusammen mit der Rechnungsstellung bestätigt

PROGRAMM SEMINARREIHE »EXZELLENT E DIENSTLEISTUNGEN« AM 15. JULI 2010

»INNOVATIVE DIENSTLEISTUNGEN IN GESCHÄFTSMODELLE EINBETTEN UND UMSETZEN«

9.30 Uhr

Begrüßung und Vorstellung der Teilnehmer

9.45 Uhr

**Geschäftsmodelle als Basis für funktionierende
Dienstleistungskonzepte**

- Angebot und Nachfrage von Anfang an im Blick
- Potenziale erkennen und nutzen
- Praxisbeispiele aus verschiedenen Branchen:
Gesundheit, industrielle Dienstleistungen, Maschinen- u.
Anlagenbau

11.00 Uhr | Kaffeepause

11.15 Uhr

Prozessmanagement als Kern erfolgreicher Services

- Prozessanalyse und Optimierung – Aufgaben und Ziele
- Methoden und Instrumente
- Dienstleistungsprozesse steuern – Kennzahlen als Schlüssel

12.45 Uhr | Mittagspause

13.45 Uhr

Praktische Anwendung: In Geschäftsmodellen denken lernen

- Das Gestaltungsspektrum erkennen
- Das Gestaltungsspektrum nutzen
- Diskussion und Erfahrungsaustausch

15.15 Uhr | Kaffeepause

15.30 Uhr

**Die Organisation auf dienstleistungsorientierte
Geschäftsmodelle vorbereiten**

- Die Grundlagen für exzellente Servicequalität legen
- Servicekultur schaffen
- Software als Unterstützung

16.45 Uhr | Zusammenfassung und Abschlussdiskussion

17.00 Uhr | Veranstaltungsende

ORT DER VERANSTALTUNG | Institutszentrum Stuttgart
der Fraunhofer Gesellschaft

ANMELDUNG | Eine Online-Anmeldung ist möglich unter
<http://www.iao.fraunhofer.de/lang-de/veranstaltungen.html>.
Die Anmeldung wird zusammen mit der Rechnungsstellung
bestätigt.