

SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und dem Management von Dienstleistungen Ausgabe Nr. 18, Dezember 2010

INHALT

1 LEITARTIKEL

2 STUDIE ÜBER »INTERNET-BASIERTE SERVICES UND GESCHÄFTSMODELLE IM MASCHINEN- UND ANLAGENBAU«

Wird das Internet das Servicegeschäft im produzierenden
Gewerbe beflügeln?

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

3 »VERBUNDPROJEKT eColleagues«

Interaktiver Support für Servicetechniker
im Maschinen- und Anlagenbau

4 DIE STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT »PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN« AUF DEM 13. AACHENER DIENSTLEISTUNGSFORUM

5 INNOVATIONSVERBUND »SERVICE-PLATTFORM MASCHINE«

Visionen und Lösungen für technische Dienstleistungen
von morgen

6 DIENSTLEISTUNGEN NACH MAB

ServLab unterstützt Start-up-Unternehmen

7 NEUE PUBLIKATION ERSCHIENEN:

»Service Engineering internationaler Dienstleistungen«

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

LEITARTIKEL

Welche Relevanz haben internetgestützte Dienstleistungen für den Maschinen- und Anlagenbau? Inwieweit erfüllen bereits bestehende Internetplattformen den Anspruch an diese Branche, für ihre Produkte kundengerechte Lösungen und Dienstleistungen bereitzustellen? Wie können deren Potenziale weiter ausgeschöpft werden? Das Fraunhofer IAO führte eine Unternehmensumfrage durch, die nutzbringende Antworten auf diese Fragen liefern soll. Ergebnisse dieser Studie zeigen den Trend auf, dass das Servicegeschäft der deutschen Maschinen- und Anlagebauer immer mehr durch Internetplattformen beeinflusst wird. Aus Unternehmenssicht spielen internetgestützte Services eine bedeutende Rolle. Nicht zuletzt wird Online-Services die Fähigkeit zugeschrieben, Geschäftsprozesse gezielt zu steuern und Entwicklungen voranzutreiben. Die Umfrage gibt einen Überblick darüber, welche internetbasierten Services bereits bestehen und wie Unternehmen verstärkt Services anbieten können, die durch das Internet unterstützt werden – ein noch unergründetes Themenfeld, welchem sich das Fraunhofer IAO angenommen hat.

Neue Dienstleistungen treiben die Entwicklung innovativer Geschäftsmodelle und neuer Technologien voran. Mit dem Rollenwandel vom Produkt- zum Lösungsanbieter steigen auch die Erwartungen an Servicetechniker. Dabei ist eine kontinuierliche Weiterentwicklung ihrer Kompetenzen gefragt. Das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderte Verbundprojekt »eColleagues« verfolgt die Zielsetzung, ein medial on demand gestütztes Lernsystem für Servicetechniker im Maschinen- und Anlagenbau zu entwickeln, welches die Schnittstelle zwischen den Servicetechnikern, die vor Ort beim Kunden tätig werden und den Kollegen in den Unternehmenseinheiten nachhaltig zu verbessern, vermag.

Die Service-Entwicklung erfordert die Integration technischer, betriebswirtschaftlicher und sozialer Kompetenzen. Aber welche Service-Produkte, Technologien und Geschäftsmodelle werden künftig dominieren? Wie gestalten sich in Zukunft Informationsflüsse zwischen Servicetechnikern, Kunden und Anbietern?

Und wie arbeitet die serviceorientierte Organisation von morgen? Die Initiatoren des Innovationsverbunds »Service-Plattform Maschine« wollen Antworten auf diese Fragen finden.

Lesen Sie mehr über das geplante Projekt in diesem Newsletter.

In der letzten Ausgabe unseres Newsletters wurde die strategische Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« vorgestellt. Beim Aachener Dienstleistungsforum 2010 erhielt die strategische Partnerschaft erstmals die Gelegenheit, sich einem größeren Publikum von Wirtschaftsvertretern vorzustellen. Unter dem Motto »Dienstleistungsproduktivität steigern – Liquidität sichern und neue Leistungssysteme gestalten« präsentierte die strategische Partnerschaft ihre drei Arbeitskreise »Dienstleistungsproduktivität mit Technologien«, »Controlling für die Dienstleistungsproduktivität« und »Dienstleistungssysteme«.

Maßgeschneiderte Dienstleistungen bietet das Gründungsprojekt Erstlingswerk. Das Fraunhofer IAO unterstützt das Start-up-Unternehmen dabei, neue Geschäftsmodelle zu entwickeln, einen einzigartigen Kundennutzen zu schaffen und somit die Modebranche zu revolutionieren. So wurde im Rahmen dreier Workshops mittels Second Life im ServLab des Fraunhofer IAO die Geschäftsprozesse von der Anforderungsanalyse eines Shopkonzepts bis hin zum Point of Sale simuliert.

Wir wünschen Ihnen eine interessante und anregende Lektüre, schöne, erholsame Weihnachtstage und einen guten Rutsch in ein gesundes, erfolgreiches und glückliches Jahr 2011.

2

STUDIE ÜBER »INTERNETBASIERTE SERVICES UND GESCHÄFTSMODELLE IM MASCHINEN- UND ANLAGENBAU« — WIRD DAS INTERNET DAS SERVICEGESCHÄFT IM PRODUZIERENDEN GEWERBE BEFLÜGELN?

Wie das Servicegeschäft der deutschen Maschinen- und Anlagenbauer durch das Internet unterstützt werden kann, entwickelt sich zu einer der großen Fragestellungen für die nächsten Jahre. Die Aktivitäten zu diesem Thema nehmen sowohl auf Unternehmensseite als auch seitens der Wissenschaft in letzter Zeit merklich zu. Die Einbindung des Internets in das Servicegeschäft kann somit als ein aufkommendes Trendthema bezeichnet werden.

Das Fraunhofer IAO hat aus diesem Grund eine Studie über »Internetbasierte Services und Geschäftsmodelle im Maschinen- und Anlagenbau« durchgeführt. Für das noch weitgehend unerforschte Thema wird dadurch eine empirische Datenbasis geschaffen, die für die produzierenden Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus ebenso von Interesse ist wie auch für die begleitende Forschung.

Die Studie wurde in Form einer standardisierten Unternehmensbefragung von Juli bis September dieses Jahres durchgeführt. Adressiert wurde je nach Unternehmensgröße die Leitung von Service, Vertrieb und Marketing oder die technische Geschäftsführung.

Die Unternehmensbefragung liefert interessante Erkenntnisse, u.a. zu den folgenden Untersuchungsfeldern:

- Welche Services bieten die Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus heute bereits durch das Internet unterstützt bzw. Internet-basiert an?
- Welche Services sollen in Zukunft über das Internet erbracht werden?
- Welchen Einfluss hat das Internet auf das Servicegeschäft der Unternehmen derzeit und in Zukunft?
- Wie können aussagekräftige Geschäftsmodelle für Internet-basierte Services entwickelt werden?
- Was sind aus Unternehmenssicht Potenziale und Erfolgsfaktoren für Internet-basierte Services?

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Marc Münster

Telefon +49 711 970-2198, Fax -2192
marc.muenster@iao.fraunhofer.de

Nach ersten Auswertungen zeigt sich bereits, dass die Branche hohe Erwartungen an Internet-basierte Services hat. So gehen die befragten Unternehmen davon aus, dass Internet-basierte Services innerhalb der nächsten Jahre den Maschinen- und Anlagenbau stark verändern werden. Aus diesem Grund planen sie die Einführung von Services mit Internetunterstützung. Nach Angaben der Unternehmen geschieht dies hauptsächlich zur Ergänzung und Optimierung des bestehenden Serviceportfolios. Ob die neuen Services auf dem Markt erfolgreich sein werden, ist allerdings fragwürdig, denn nach Auskunft der befragten Unternehmen werden so gut wie nie aussagekräftige Geschäftsmodelle für die zu entwickelnden Internet-basierten Services erstellt.

Alle Ergebnisse der Studie werden in Printform zum Jahreswechsel veröffentlicht. Am 29. März 2011 findet zudem ein Transferworkshop für Unternehmen aus dem Maschinen- und Anlagenbau am Fraunhofer IAO statt, in dem das Thema »Internet-basierte Services und Geschäftsmodelle im Maschinen- und Anlagenbau« im Mittelpunkt stehen soll. Die Ergebnisse der aktuellen Studie sowie Erkenntnisse aus aktuellen Projekten zum Thema sollen an die Unternehmen aus der Branche weitergegeben werden.

Näheres zum Unternehmensworkshop und zur Publikation erfahren Sie in den kommenden Newslettern und in Kürze unter

www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de

3

»VERBUNDPROJEKT eColleagues« — INTERAKTIVER SUPPORT FÜR SERVICETECHNIKER IM MASCHINEN- UND ANLAGENBAU



© Vicki Reid – istock.com

Über den eigentlichen Maschinen- und Anlagenverkauf hinaus erwirtschaften Unternehmen der Branche einen steigenden Umsatz- und Gewinnanteil über produktbezogene, ergänzende und erweiternde Dienstleistungen, die für die Spitzenstellung von deutschen Maschinen- und Anlagenbauern im internationalen Wettbewerb von herausragender Bedeutung sind. Damit erhalten Serviceleistungen, die bisher nur wenig beachtete Endpunkte der Wertschöpfungskette darstellten, einen deutlich veränderten Stellenwert. Dieser Wandel vom Produkt- zum Lösungsanbieter ist verbunden mit strukturellen Veränderungen in vielen Bereichen: Dienstleistungen setzen Impulse für die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle und Technologien, der Austausch zwischen in geringem Kontakt stehenden Unternehmenseinheiten intensiviert und organisiert sich neu und nicht zuletzt wandelt sich das Anforderungsprofil der Servicetechniker.

Trotz vielfältiger Bemühungen von Unternehmen, das Wissen der Servicetechniker aktuell zu halten und diese für ihre Einsätze fit zu machen, zeigt die betriebliche Praxis, dass die heutigen Lern- und Supportmedien alleine nicht mehr ausreichen. Neue Ansätze und Konzepte sind gefragt, welche die Performanz von Servicetechnikern optimal unterstützen und den Wissensaustausch zwischen den Servicetechnikern vor Ort beim Kunden und mit den Kollegen in den vor- und nachgelagerten Unternehmenseinheiten anregen. Im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Verbundprojekt »eColleagues« begleitet das Institut die drei deutschen Maschinen- und Anlagenbauer HOMAG Holzbearbeitungssysteme AG, Oerlikon Textile GmbH & Co. KG sowie die TTS Tooltechnic Systems AG & Co. KG auf der Suche nach diesen neuen Ansätzen und Konzepten, welche den Anforderungen des Umfelds und der Servicetechniker Rechnung tragen.

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Simone Martinetz

Telefon +49 711 970- 2394, Fax -2130
simone.martinetz@iao.fraunhofer.de

www.eColleagues.de



Das Projekt verfolgt die Zielsetzung, ein bedarfsgerechtes, medial gestütztes On-demand-Lernsystem für Servicetechniker im Maschinen- und Anlagenbau zu konzipieren, zu entwickeln und in den Unternehmen pilothaft zu implementieren. Der innovative Ansatz dieses Vorhabens besteht darin, dass bei der Entwicklung auf Quellen impliziten Wissens zurückgegriffen wird, die in den Unternehmen bereits vorliegen, momentan aber noch nicht in ausreichendem Umfang zur Schulung und Qualifizierung strukturiert genutzt werden. Die betriebliche Praxis zeigt, dass solche Quellen, wie beispielsweise die Expertise von erfahrenen und hoch spezialisierten Mitarbeitern in Hotlines, Einsatzberichte und der informelle Austausch zwischen Servicetechnikern, bei der Problemlösung entweder nicht oder nur sehr unstrukturiert für Wissens- und Lernsysteme genutzt werden. Dennoch liegen genau in diesen Quellen Informationen und Inhalte vor, die eine hervorragende Basis für die benötigten Problemlösungen bieten und darüber hinaus auch auf eine hohe Akzeptanz bei den Servicetechnikern stoßen können, wenn sie entsprechend aufbereitet zur Verfügung gestellt werden. Die Servicetechniker selbst werden dabei in ihrer natürlichen Rolle als zugleich Lernende und Lehrende gestärkt und unterstützen sich gegenseitig in ihren komplexen Aufgaben. So wird die praktische Fachexzellenz von Unternehmen bewahrt. Auch und insbesondere in turbulenten Zeiten.

Am 24. Februar 2011 findet am Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation ein Workshop zum Informations- und Wissensmanagement im technischen Service statt.

4

DIE STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT »PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN« AUF DEM 13. AACHENER DIENSTLEISTUNGSFORUM

STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT
PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN



Abbildung: Dr. Gerhard Gudergan (Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen) beim Messetalk »Dienstleistungsproduktivität mit Technologien«

Das diesjährige Aachener Dienstleistungsforum stand unter dem Motto »Dienstleistungsproduktivität steigern – Liquidität sichern und neue Leistungssysteme gestalten«. Veranstalter war das FIR an der RWTH Aachen. An zwei Tagen hatten die ca. 100 Teilnehmer die Möglichkeit, sich in 13 Vorträgen von Wirtschaftsvertretern und Wissenschaftlern zu informieren, zu diskutieren und die Fachmesse »Service live« zu besuchen.

Die strategische Partnerschaft hat drei ihrer Produktivitätsthemen durch je einen Messetalk mit Vertretern der Arbeitskreise präsentiert.

Dr. Gerhard Gudergan, Geschäftsbereichsleiter Forschung und Bereichsleiter Dienstleistungsmanagement beim Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen, betonte in seinem Messetalk zum Thema »Dienstleistungsproduktivität mit Technologien« die zentralen Herausforderungen, die derzeit nicht nur in der Wissenschaft sondern auch in der unternehmerischen Praxis bestehen. Für Unternehmen gilt es, über die reine Existenz einer Technologie hinaus diese richtig zu nutzen und in Prozesse zu integrieren, um damit letztendlich nicht nur produktiver sondern auch erfolgreicher zu werden. Zudem bieten Technologien – insbesondere Informationstechnologien – ein enormes Innovationspotenzial. Die größte Herausforderung besteht für Unternehmen darin, das »...Zusammenspiel zwischen Effizienzsteigerung durch die Integration von Technologien in Prozessen und neue Lösungen zu meistern«.

In Hinblick auf die Teilnahme an dem Arbeitskreis zu Technologien, der sich aktuell im Aufbau befindet, betonte Dr. Gudergan, dass es für Unternehmen eine einzigartige Form des Zugangs zu fachspezifischem Know-how von deutschen Forschungszentren ist. Dieses gemeinsame Netzwerk aus Wissenschaftlern, Unternehmern und Intermediären stellt letztendlich den besonderen Mehrwert für Unternehmen dar.

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Inka Mörschel

Telefon +49 711 970- 5109, Fax -2192
inka.moerschel@iao.fraunhofer.de



Abbildung: Dr. Hans-Peter Grothaus (Claas Selbstfahrende Erntemaschinen GmbH) beim Messtalk Controlling für die Dienstleistungsproduktivität

Dr. Hans-Peter Grothaus, Leiter Entwicklung Systeme und Dienstleistungen bei Claas Selbstfahrende Erntemaschinen GmbH, verdeutlichte in seinem Messtalk zum Thema »Controlling für die Dienstleistungsproduktivität« welchen Stellenwert dieses Thema in seinem Unternehmen einnimmt. Das Unternehmen baut derzeit ein Controlling für seine Dienstleistungen auf, um dadurch den »...wertschöpfenden Anteil der Dienstleistung zu messen«. Dr. Grothaus verdeutlichte dies dadurch, dass bei einem Maschinenhersteller »...über alle Bereiche sehr stark auf den Erfolg des »Maschinen-Business« und weniger auf das »Dienstleistungs-Business« geschaut wird. Die Herausforderung besteht nun darin, den Wertschöpfungsanteil auf den einzelnen Wertschöpfungsstufen messbar zu machen. Da es sich zudem um hybride Produkte handelt, besteht eine weitere zentrale Herausforderung darin, geeignete Messgrößen zu finden. Auch gilt es diese neuen Steuerungssysteme im Unternehmen ganzheitlich umzusetzen. Dies veranschaulicht die Komplexität des Themas. Im Bereich von Dr. Grothaus wurde eine Stelle geschaffen, die sich ausschließlich mit diesem Thema beschäftigt und mit vielen anderen Personen im Unternehmen an Lösungen arbeitet.

Durch seine aktive Teilnahme am Arbeitskreis »Controlling für die Dienstleistungsproduktivität« erhofft sich Dr. Grothaus, Erkenntnisse über den Aufbau von Kennzahlen und Werkzeugen, Mechanismen bei anderen Unternehmen (Best-Practice Beispiele) und Erfahrungsaustausch mit anderen Unternehmen. Die strategische Partnerschaft bildet für ihn eine Plattform, gemeinsam mit der Wissenschaft neue Methoden zu entwickeln, um nicht nur die direkt messbaren, sondern auch die nicht messbaren Teile dieser hybriden Leistung fassbar zu machen.



Abbildung: Prof. Dr. Klaus-Peter Fährnich (Universität Leipzig, Fakultät für Mathematik und Informatik, Abteilung Betriebliche Informationssysteme) beim Messtalk Produktivität von Dienstleistungssystemen

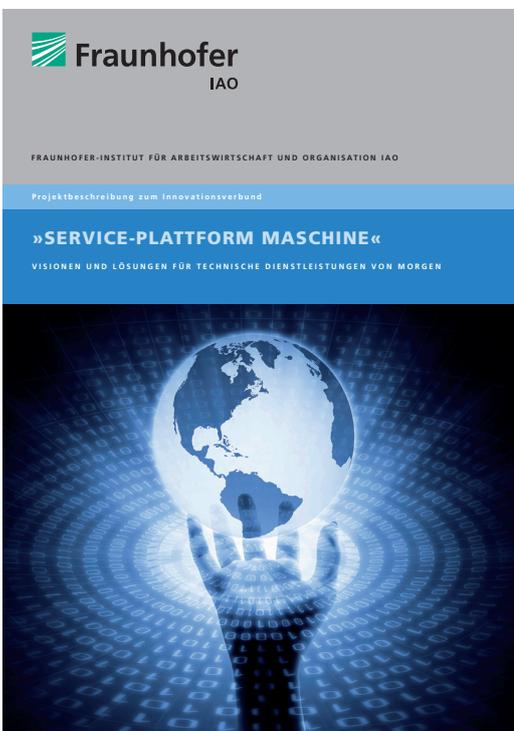
Prof. Dr. Klaus-Peter Fährnich, Professor für Betriebliche Informationssysteme an der Fakultät für Mathematik und Informatik der Universität Leipzig, stellte in seinem Messtalk das Thema Produktivität von Dienstleistungssystemen vor. Der Begriff »Dienstleistungssysteme« wurde in den letzten Jahren immer mehr in der Dienstleistungsforschung präsent. Heutzutage geht es darum, den Ansatz der Komponentisierung aus der Produktionswirtschaft auch auf diese Dienstleistungssysteme zu übertragen. Dabei eignet sich eine Komponentisierung speziell für sehr komplexe, produktbegleitende Dienstleistungen, welche hochvolumig und mit großem Umsatz sind. Weltweit ist im Augenblick eine Bewegung im Gange, die dazu führt, »wir jetzt formale Mittel haben, um Dienstleistungssysteme zu modellieren, in Komponenten zu zerlegen und auf Rechnern zu repräsentieren«. Aufbauend auf dieser Komponentisierung kann dann versucht werden, den gesamten Lebenszyklus einer Dienstleistung zu optimieren. Dies ist für Unternehmen, die sich immer mehr im internationalen Wettbewerb behaupten müssen, eine wichtige Gestaltungs- und Erfolgsmöglichkeit. Innerhalb des Arbeitskreises »Produktivität von Dienstleistungssystemen« sollen konkrete Fallbeispiele gemeinsam mit Vertretern aus der unternehmerischen Praxis aufbereitet werden. Aus Sicht eines Forschers geht es auch darum »...ein Feedback aus der Praxis zu bekommen« auf Arbeiten, die in den letzten Jahren im Forschungsbereich geleistet wurden und weiterentwickelt werden sollen.

Durch die Präsenz auf dem Aachener Dienstleistungsforum 2010 haben wir erstmals die strategische Partnerschaft einem größeren Publikum von Wirtschaftsvertretern präsentiert, direkt mit Interessenten Kontakt aufgenommen, den wir in den nächsten Monaten vertiefen werden, und haben interessante Dialoge geführt. Ein erfolgreicher Ausbau unseres Wissensnetzwerks. Weitere Informationen über die strategische Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« erhalten Sie im Internet unter:

www.service-productivity.de

5

INNOVATIONSVERBUND »SERVICE-PLATTFORM MASCHINE« — VISIONEN UND LÖSUNGEN FÜR TECHNISCHE DIENSTLEISTUNGEN VON MORGEN



© Nmedia – fotolia.com

Die Wertschöpfungsketten im technischen Service durchlaufen tiefgreifende Veränderungen. Bereits in naher Zukunft werden technologische Vorsprünge und eine starke Produktmarke allein nicht ausreichen, um internationale Wettbewerbsfähigkeit zu erlangen. Schon heute lässt sich beobachten, dass führende Unternehmen ihre Maschinen zu Plattformen für innovative und lukrative Dienstleistungsangebote ausbauen, womit nicht nur eine höhere Kundenbindung, sondern auch neue Vertriebs- und Wertschöpfungspotenziale erschlossen werden. Diese Entwicklung wird den technischen Service und die Geschäftsmodelle im produzierenden Gewerbe revolutionieren.

»Virtuelle Maschine«, »Condition Monitoring«, »Service als Vertrieb« und »International Service Delivery« sind Begriffe, die aufzeigen, wo künftige Herausforderungen im technischen Service liegen. Der Service als direkte Schnittstelle zum Kunden wird immer stärker zum Ausgangspunkt für technologische, organisatorische und personalwirtschaftliche Innovationen. In diesem Zusammenhang wird die Service-Entwicklung zu einem strategischen Anliegen, das die Integration technischer, betriebswirtschaftlicher und sozialer Kompetenzen erfordert. Aber welche Service-Produkte, Technologien und Geschäftsmodelle werden künftig dominieren? Wie gestalten sich in Zukunft Informationsflüsse zwischen Service-Technikern, Kunden und Anbietern? Und wie arbeitet die serviceorientierte Organisation von morgen?

Die Initiatoren des Innovationsverbunds »Service-Plattform Maschine« wollen Antworten auf diese Fragen finden. Ziel ist es, die Potenziale innovativer Services zu erschließen und bestehende Leistungsangebote zu optimieren. Kurz, die im Innovationsverbund versammelten Unternehmen treten an, heute Visionen und Lösungen für technische Dienstleistungen von morgen zu entwickeln.

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Walter Ganz

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

Der Innovationsverbund »Service-Plattform Maschine« vereint führende Unternehmen aus dem produzierenden Gewerbe, die gemeinsam im vorwettbewerblichen Bereich zukunftsorientierte Service-Konzepte entwickeln, bewerten und prototypisch realisieren. Grundlagen dafür sind Szenarien und Zukunftsbilder, die unter »Laborbedingungen« umgesetzt werden, und die den beteiligten Unternehmen Hilfestellung bei der strategischen Neuausrichtung und Weiterentwicklung des eigenen Service-Geschäfts geben. Darüber hinaus werden ausgewählte Frage- und Problemstellungen des technischen Service so bearbeitet, dass die beteiligten Partner Ansätze für die Optimierung ihrer operativen Service-Prozesse erhalten.

Weiterführende Informationen finden Sie unter:

http://www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de/Images/service_plattform_maschine_internet_tcm383-67408.pdf

6

DIENTSTLEISTUNGEN NACH MAß – SERV-LAB UNTERSTÜTZT START-UP-UNTERNEHMEN



Simulation eines Shopkonzeptes und der Prozesse im Point of Sales

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO,
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

Thomas Burger

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

Sibylle Hermann

Telefon +49 711 970 - 2020
sibylle.hermann@iao.fraunhofer.de

Markus Fischer

Telefon +49 176 207 357 47
markus.fischer@erstlingswerk.net

Timo Friesland

Telefon +49 179 324 7966
timo.friesland@erstlingswerk.net

Das Gründungsprojekt Erstlingswerk realisiert eine Prozess- und Dienstleistungsinnovation innerhalb der Modebranche und fördert mit einem neuen Geschäftsmodell kreative Designer und Schneider. Die Maßenpassung und Endverarbeitung im Atelier des Schneiders, ermöglicht einen transparenten Prozess der Handwerkskunst und generiert ein einmaliges, exklusives Einkaufserlebnis bei dem die Anpassung des Kleidungsstücks von der Maßnahme bis zur letzten Naht miterlebt werden kann. Zusammen mit dem Fraunhofer IAO wurden drei Workshops im ServLab durchgeführt, um das Shopkonzept als auch die kundenbezogenen Prozesse im Point of Sale zu simulieren und zu optimieren.

Der erste Workshop diente zur Erhebung von Anforderungen an das Layout des Shopkonzeptes. Diese Anforderungen wurden unmittelbar mittels SecondLife™ in ein 3D-Shop-Modell integriert (s. Bild) und evaluiert. Im zweiten Workshop wurden die kundenbezogenen Prozesse im Point of Sale mit der Methode des Service Blueprint erhoben und optimiert. Der dritte Workshop beinhaltete die Gestaltung von Interaktions- und Kommunikationskonzepten im Point of Sale. Die erarbeiteten Konzepte wurden wiederum im Zusammenspiel mit der Simulation des Shop-Modells getestet und optimiert. Alle Workshops waren interdisziplinär mit verschiedenen Anspruchsgruppen der Erstlingswerk-Dienstleistung besetzt.

Die Visualisierung der Gründungsidee und das Erleben der Prozesse im 3D-Shop-Modell brachten entscheidende Einblicke und Erkenntnisse zur Detaillierung und Optimierung des Business Plans und der angebotenen Dienstleistungen, aber auch zur Ausgestaltung des Franchise-Konzeptes für das geplante Shoplayout.

Auftraggeber: Erstlingswerk

7

NEUE PUBLIKATION ERSCHIENEN: »SERVICE ENGINEERING INTERNATIONALER DIENSTLEISTUNGEN«



Für mehr als 100 Jahre verkörpert »Made in Germany« hochwertige Güter, die Deutschland einen anerkannten Platz unter den wirtschaftlich führenden Nationen sicherten. Das Label konnte sich als Qualitätssiegel aufgrund eines gelungenen Wechselspiels zwischen Organisationskraft und technischer Innovation durchsetzen. So wurden im Verlauf eines Jahrhunderts Positionen aufgebaut, die nun für eine erfolgreiche Tertiärisierung großer Teile der Wirtschaft genutzt werden können.

Um Wachstumspotentiale der Tertiärisierung für sich zu nutzen, setzen sich immer mehr Unternehmen – besonders im Umfeld von Investitionsgütern – mit der Internationalisierung und dem Export von Dienstleistungen auseinander. Die Thematik greift das Buch »Service Engineering internationaler Dienstleistungen« auf. Darin wird ein fünfstufiges Vorgehensmodell für eine erfolgreiche Internationalisierung von Dienstleistungen deutscher Unternehmen beschrieben. Anhand von vier Fallbeispielen wird die aufgezeigte Vorgehensweise näher erläutert. Dabei nennen die Autoren die Problemstellungen und Herausforderungen bei der Internationalisierung von Dienstleistungen, zeigen den daraus resultierenden Handlungsbedarf auf und stellen erste Lösungsansätze vor.

Diese Publikation ist im IAO Shop erhältlich unter:
<https://shop.iao.fraunhofer.de>

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

Mike Freitag

Telefon +49 711 970 - 5105, Fax -2192
mike.freitag@iao.fraunhofer.de