

SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und dem Management von Dienstleistungen Ausgabe Nr. 24, September 2012

INHALT

1. **FRAUNHOFER IAO STARTET BEFRAGUNG ZUM TESTEN NEUER DIENSTLEISTUNGEN**
2. **BUCHPUBLIKATION
»CLOUD COMPUTING FÜR SERVICES IM MASCHINEN- UND ANLAGENBAU«**
3. **NEUE ANIMATION: »WIE ENTWICKELT MAN EINE DIENSTLEISTUNG?«**
4. **ENGINEERING- UND AUTOMATISIERUNGS-LÖSUNGEN IN DEN LIFE-SCIENCES: EINE STUDIE ZU KOOPERATIONEN ZWISCHEN DEN BRANCHEN**

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

FRAUNHOFER IAO STARTET BEFRAGUNG ZUM TESTEN NEUER DIENSTLEISTUNGEN

Wie können Unternehmen neue Dienstleistungen auf ihre Marktreife prüfen? Dieser Frage geht das Fraunhofer IAO im Rahmen einer aktuellen Breitenerhebung nach. Auf Basis der Ergebnisse leiten die Dienstleistungsexperten Handlungsbedarfe ab und erstellen einen Leitfaden zum Testen neuer Dienstleistungen.

Befragung zum Testen neuer Dienstleistungen

Bevor ein neues Produkt auf den Kunden »losgelassen« wird, durchläuft dieses zahlreiche Prüfungen: vom Bau eines Prototypen, über Kundenbefragungen bis hin zu ausgeklügelten Marketingstrategien. Bei neuen Dienstleistungen wäre solch ein Testlauf noch viel wichtiger, da hier die zwischenmenschliche Komponente stärker im Vordergrund steht. Doch wie lassen sich Dienstleistungen vor der Markteinführung testen? Inwieweit können Unternehmen dadurch Kundenzufriedenheit, Qualität und Erfolg der Dienstleistung beeinflussen? Welche Erkenntnisse gewinnen Unternehmen durch das Testen neuer Dienstleistungen?

Diesen Fragen geht das Fraunhofer IAO in Form einer Breitenerhebung nach. Hierzu haben wir den beigefügten Fragebogen entwickelt, welcher einer grundlegenden Aufarbeitung des Themas dient. Mit Ihrer Experteneinschätzung helfen Sie uns, eine praxisorientierte Hilfestellung zu dieser Thematik auszuarbeiten. Die Ergebnisse geben Unternehmen eine konkrete Hilfestellung zum Testen neuer Dienstleistungen. Als Dankeschön haben Sie nicht nur die Möglichkeit, die ausgewerteten Befragungsergebnisse in Kurzform zu erhalten, sondern auch den für das zweite Quartal 2013 geplanten Leitfaden zum Testen in der Dienstleistungsentwicklung nach dessen Erstellung als elektronisches Dokument zugesandt zu bekommen und für Ihre Arbeiten zu nutzen.



Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Thomas Burger

Telefon +49 711 970-2185, Fax -2192
thomas.burger@iao.fraunhofer.de

1

Die Befragung richtet sich an für das Dienstleistungsgeschäft verantwortliche Personen in Unternehmen. Die Angaben der Teilnehmer werden streng vertraulich behandelt und gehen nur anonym in die Gesamtbewertung ein, so dass keine Rückschlüsse auf einzelne Firmen möglich sind.

Die Teilnahme ist bis zum 28. September 2012 unter <http://www.iao.fraunhofer.de/geschaeftsfelder/dienstleistungs-und-personalmanagement/1004.html?lang=de> möglich.

2

BUCHPUBLIKATION »CLOUD COMPUTING FÜR SERVICES IM MASCHINEN- UND ANLAGENBAU«



Cloud Computing wird aktuell stark diskutiert. Während Cloud-Anwendungen im Privatbereich akzeptiert sind, stehen viele Unternehmen einem Einsatz von Cloud-Lösungen unentschlossen oder gar skeptisch gegenüber. In welchem Maße Cloud Computing zur Unterstützung des Service eingesetzt wird und welche Chancen und Risiken damit verbunden sind, wurde in vorliegender Studie mit Fokus auf den Maschinen- und Anlagenbau untersucht.

Vor dem Hintergrund steigender Kundenerwartungen bei gleichzeitigem Druck in Bezug auf Kostensenkungen stellt der Einsatz von Cloud-Lösungen eine Chance dar, IT-Kosten zu senken und dabei gleichzeitig einen gleichbleibenden oder gar erhöhten Qualitätslevel in IT-basierten Geschäftsprozessen zu erzielen. Inwiefern unterschiedliche Gruppen (z.B. Kunden, Mitarbeiter oder externe Marktpartner) von einem Cloud-basierten Service profitieren können, welche Risiken durch die Einspeisung von Daten in die Cloud drohen und welche Beratungs- und Unterstützungsbedarfe in der Branche bestehen, wird im Rahmen dieser Publikation betrachtet.

Die vom Fraunhofer IAIO und der Infoman AG gemeinsam durchgeführte Studie mit dem Titel »Cloud Computing für Services im Maschinen- und Anlagenbau« hat belegt, was bereits vermutet werden konnte: Cloud Computing ist derzeit ein heißes Thema für die Branche. Jedoch zeigt sich auch Folgendes: Trotz großen Interesses an den Möglichkeiten der Cloud-Technologie existieren bei der Mehrheit der befragten Unternehmen aus dem Maschinen- und Anlagenbau Vorbehalte gegenüber dem Thema Cloud Computing. Dies mag vor allem daran liegen, dass es viele Vor- und Nachteile abzuwägen gilt und die Unternehmen nicht immer wissen, in welchen Bereichen und auf welche Weise Cloud Computing nutzensteigernd eingesetzt werden kann.

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAIO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Marc Münster

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

2

Die Buchpublikation ist ab sofort für 49 Euro im IAO-Shop (<https://shop.iao.fraunhofer.de/details.php?id=540>) erhältlich. Die bibliographischen Daten zum Buch sind:

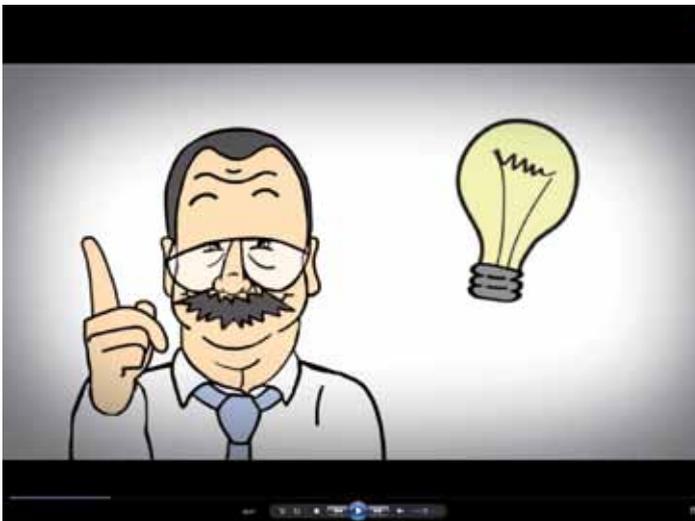
Titel: Cloud Computing für Services
im Maschinen- und Anlagenbau,
Herausgeber: Dieter Spath, Rainer Bamberger,
Verlag: Fraunhofer-Verlag, Stuttgart,
ISBN: 978-3-8396-0381-9,
Erscheinungsjahr: 2012

Alternativ können Sie die Studie auch bei Daniela Singvogel bestellen:

Telefon +49 711 970-2165, Fax -2192,
daniela.singvogel@iao.fraunhofer.de,
Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

3

NEUE ANIMATION: »WIE ENTWICKELT MAN EINE DIENSTLEISTUNG?«



Obwohl für viele Unternehmen von großer Relevanz, ist das Wissen über die Entwicklung neuer Dienstleistungen in der Praxis nach wie vor nicht sehr verbreitet. Zu häufig wird am Bedarf der Kunden vorbeientwickelt und Fehler in der Konzeption führen zu mangelnder Akzeptanz oder gar zu Kundenfrust. Dies belegt auch eine internationale Studie, die das Fraunhofer IAO in Zusammenarbeit mit dem Center for Service Research der Universität Karlstad (Schweden) und der Hochschule Luzern (Schweiz) durchgeführt hat: hiernach scheitert fast die Hälfte aller Entwicklungsprojekte für neue Dienstleistungen.

Um mögliche »Fallstricke«, aber auch Lösungen bei der Entwicklung von Dienstleistungen zu veranschaulichen, geht das Fraunhofer IAO neue Wege. Mit Hilfe einer Animation wird erläutert, welche Fehler auftreten können und wie sich diese durch ein systematisches Vorgehen (Service Engineering) vermeiden lassen.

Die Animation wurde im Rahmen einer Masterarbeit erstellt und ist aktuell unter den folgenden Adressen im Internet verfügbar:
www.youtube.com/watch?v=dTjY5nHokKA
www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de/

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Thomas Meiren

Telefon +49 711 970-5116, Fax -2192
thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

4

ENGINEERING- UND AUTOMATISIERUNGS- LÖSUNGEN IN DEN LIFE-SCIENCES: EINE STUDIE ZU KOOPERATIONEN ZWISCHEN DEN BRANCHEN



**Ihre Ansprechpartnerinnen für
weitere Informationen:**

BioRegio STERN Management GmbH
Friedrichstraße 10
70174 Stuttgart

Dr. Kathrin Ballesteros Katemann

Telefon +49 711 870354-27
ballesteros@bioregio-stern.de

Simone Schell

Telefon +49 711 870354-21
schell@bioregio-stern.de

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Sabrina Lamberth

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

In jüngster Zeit gewinnt das Thema Automatisierung für die Life-Sciences-Branche zunehmend an Bedeutung. Innovative Produkte der Biotech-Industrie werden marktreif, werden jedoch häufig noch im Labormaßstab und in aufwändiger Handarbeit produziert. Um in Zukunft wirtschaftlicher produzieren zu können, brauchen die Unternehmen durchgängige Automatisierungslösungen. An diesem Punkt setzt die BioRegio STERN Management GmbH an:

Im Rahmen der »Clusterinitiative Engineering - Life Sciences - Automation« (ELSA) sollen Unternehmen aus der Life-Sciences-Branche mit Unternehmen aus ingenieurgetriebenen Bereichen verknüpft werden.

BioRegio STERN untersucht zusammen mit dem Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO in einer breit angelegten Unternehmensbefragung das aktuelle Kooperationsverhalten der Automatisierungstechnik- bzw. Engineering-Branche mit der Branche Life-Sciences. Dabei sollen zum einen Gründe und Ziele sowie Erfolgsfaktoren und Hindernisse und zum anderen Hilfsmittel für die Anbahnung untersucht werden.

Sind Sie Vertreter der Engineering- bzw. Automatisierungstechnik- oder Life-Sciences-Branche und in Ihrem Unternehmen für Kooperationen und Geschäftskontakte zuständig? Dann laden wir Sie herzlich ein, an unserer Studie teilzunehmen oder uns durch Weiterleiten dieses Aufrufs zu unterstützen.

Weitere Informationen sowie die Möglichkeit, an der Befragung teilzunehmen, finden Sie unter **www.bioregio-stern.de/befragung**. Der Fragebogen ist bis **15. Oktober 2012** online. Über die Ansprechpartnerinnen kann der Fragebogen auch im PDF-Format angefordert werden.