

SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und dem Management von Dienstleistungen Ausgabe Nr. 26, Mai 2013

INHALT

1. EDITORIAL
2. NEUIGKEITEN AUS DEM FORSCHUNGSPROJEKT »GENIAAL«
3. ENGINEERING- UND AUTOMATISIERUNGSLÖSUNGEN IN DEN LIFE-SCIENCES: STUDIENERGEBNISSE ZU KOOPERATIONEN ZWISCHEN DEN BRANCHEN VERÖFFENTLICHT
4. VERANSTALTUNGSRÜCKBLICK »DIENSTLEISTUNGSPRODUKTIVITÄT IM FOKUS: ANSÄTZE ZUR VERBESSERUNG DES RESSOURCENMANAGEMENTS«
5. STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT »PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN«: PRODUKTIVITÄTSTOOLBOX FÜR DIENSTLEISTUNGEN
6. FRISCH AUS DEM DRUCK: DIE PRODUKTIVITÄTSLEITLINIEN DER STRATEGISCHEN PARTNERSCHAFT »PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN« SIND ERSCHIEENEN

Herausgeber und Kontakt

Fraunhofer-Institut IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartnerin

Daniela Singvogel
Telefon +49 711 970-2165, Fax -2130
daniela.singvogel@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

EDITORIAL

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

einfach genial: Ein Gerät erkennt anhand der Geste des Patienten dessen Bedürfnisse und kann aus der Distanz – ohne Berührung – gesteuert werden. Das Forschungsprojekt »GeniAAL – Gestengesteuerte multi-modale Systeme im Ambient Assisted Living-Umfeld«, bietet viele Möglichkeiten, älteren, behinderten und betreuungsbedürftigen Menschen Hilfestellung zu geben, um ein eigenständiges Leben zu führen. Die berührungslose Steuerung von technischen Assistenzsystemen vereinfacht älteren Menschen die Bedienung technischer Geräte um ein Vielfaches und erleichtert den Alltag. Für die Pflegekräfte im Arbeitsumfeld bedeutet dies eine enorme Entlastung. Im hier anschließenden Beitrag erfahren Sie mehr zu diesem spannenden Thema.

Wie passen traditionsreiche Familienunternehmen und junge Start-ups zusammen? Und wie kommunizieren Ingenieure und Naturwissenschaftler miteinander? Wie stehen die Chancen für eine erfolgreiche Kooperation beider Branchen? Antworten auf diese Fragen finden Sie im Artikel Nummer drei zur neuen »ELSA-Studie«, einer vom Fraunhofer IAO begleiteten Unternehmensbefragung der BioRegio STERN Management GmbH rund um das Thema »Kooperationen zwischen Life-Sciences und Engineering & Automation«.

Soviel ist klar - um im Wettbewerb erfolgreich zu bestehen, stehen Firmen vor der Herausforderung, ihre Dienstleistungsangebote ständig weiterzuentwickeln. Für die Steigerung der Dienstleistungsproduktivität ist der effiziente Einsatz von Ressourcen unablässig. Für viele Unternehmer stellt sich die Frage nach dem »wie«. Die strategische Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« hat zukunftsweisende und praktikable Lösungen erarbeitet, wie diese Herausforderungen erfolgreich gemeistert werden können. Die vorausgegangenen Ausgaben dieses Newsletters informierten regelmäßig darüber. So veranstaltete die strategische Partnerschaft »Produktivität von

Dienstleistungen« am 18. Dezember 2012 gemeinsam mit dem Fraunhofer IAO in Stuttgart ein Wirtschaftsforum, bei dem ca. 70 Vertreter aus Wirtschaft und Wissenschaft über praxisorientierte Fragestellungen und den Einsatz zielführender Ansätze zur Gestaltung der Dienstleistungsproduktivität diskutierten. Im Rahmen der Veranstaltung wurde unter anderem auch die Produktivitätstoolbox präsentiert, auf die wir Sie auch mit diesem Newsletter aufmerksam machen wollen. Erfahren Sie mehr über diese innovative Entwicklung der strategischen Partnerschaft, die vielversprechende Unterstützung rund um das Thema Dienstleistungsproduktivität gibt.

Zu guter Letzt freuen wir uns, Sie auf ein besonderes Highlight hinzuweisen: Die neuen Produktivitätsleitlinien der acht Arbeitskreise der strategischen Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« sind erschienen und ab sofort im IAO Shop erhältlich. Seien Sie einen Schritt voraus und werfen Sie einen Blick in die Zukunft der unternehmerischen Praxis des Jahres 2020. Sichern Sie sich wertvolle Handlungsempfehlungen und inspirierende Visionen rund um das Thema »Produktivität von Dienstleistungen«. Sie können als einzelne Broschüren oder als Set bestellt werden. Weitere Informationen zum Inhalt und zum Bestellvorgang finden Sie am Ende dieser Newsletterausgabe.

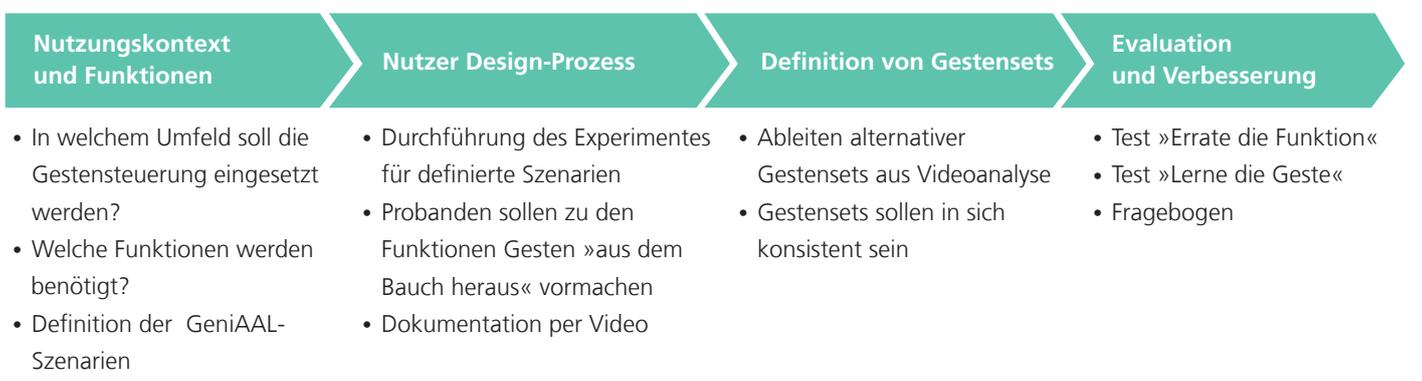
Eine interessante Lektüre wünscht Ihnen
Daniela Singvogel

2

NEUIGKEITEN AUS DEM FORSCHUNGSPROJEKT »GENIAAL«

Die Gestensteuerung bietet in den Bereichen Ambient Assisted Living (AAL) und der Pflege große Potenziale. Zum einen kann eine berührungslose Steuerung technischer Assistenzsysteme im Pflegebereich dazu beitragen, eine Übertragung von Krankheitserregern wie Viren und Bakterien zu verringern, da die Verbreitung durch physischen Kontakt der Geräte entfällt. Zum anderen bietet die Gestensteuerung Menschen, welche bislang einer Computerbedienung per Maus und Tastatur oder Touchscreen zurückhaltend

gegenüber standen, einen intuitiven Zugang zur Steuerung von assistierenden Systemen. Im Forschungsprojekt »GeniAAL – Gestengesteuerte multi-modale Systeme im Ambient Assisted Living-Umfeld«, wird deshalb eine gestenbasierte Benutzerschnittstelle entwickelt, die ältere Menschen im täglichen Leben und gleichermaßen Pflegekräfte im Arbeitsumfeld bei der Interaktion mit technischen Assistenzsystemen unterstützt. Als technologische Grundlage verwendet »GeniAAL« das auf dem Markt erhältliche Microsoft Kinect System.



Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Jens Neuhüttler

Telefon +49 711 970-5311, Fax -2130
jens.neuhuetler@iao.fraunhofer.de

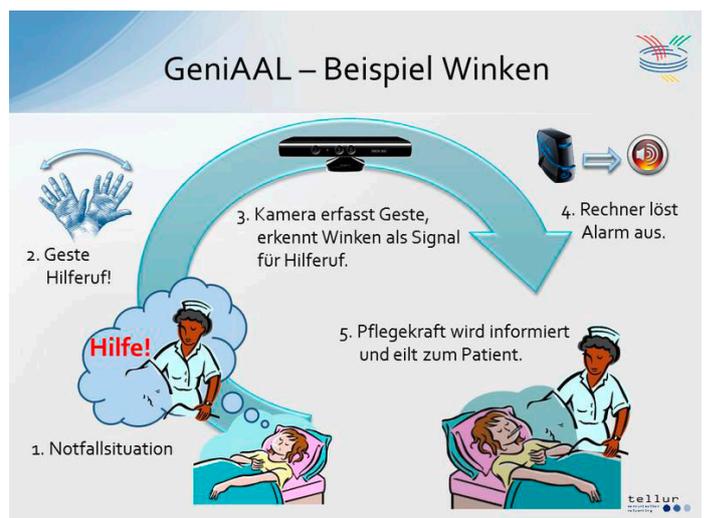
www.dlpm.iao.fraunhofer.de

Abbildung 1: Quelle: in Anlehnung an Löcken et al. (2011)

Im Mittelpunkt der Entwicklungen stehen die zukünftigen Nutzergruppen selbst. So wurden beispielsweise die Pflegekräfte schon bei der Suche nach geeigneten Gesten zur Steuerung systematisch in den Prozess eingebunden. Dadurch wurde sichergestellt, dass die in »GeniAAL« verwendeten Gesten einerseits möglichst intuitiv und somit leicht erlernbar sind. Andererseits lassen sich die ausgewählten Gesten in bestehende Arbeitsprozesse ohne körperliche Anstrengungen integrieren. Die dabei gewählte Vorgehensweise kann Abbildung 1 entnommen werden.

In den vier festgelegten Szenarien »Wunddokumentation«, »Reha-Test«, »Pflegezimmer«, »Funktionsbasierte Komplett-einstellung« wird die in »GeniAAL« entwickelte Gestensteuerung ab April 2013 in der realen Einsatzumgebung getestet. Mithilfe einer durchgängigen Evaluation soll sichergestellt werden, dass sich die Benutzerschnittstelle an den Bedürfnissen der Pflegekräfte und älteren Menschen ausrichtet und ihnen den größtmöglichen Nutzen stiftet.

Das Projekt »GeniAAL« wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung bis 31.12. 2013 unter dem Förderkennzeichen 01IS11032D gefördert. Neben dem Fraunhofer IAO sind die Entwicklungspartner Tellur GmbH (Projektkoordination), CIBEK GmbH und die Hochschule für Technik Stuttgart sowie die Anwendungspartner Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg und Aerpah Klinik Esslingen am Projekt beteiligt.



3

ENGINEERING- UND AUTOMATISIERUNGSLÖSUNGEN IN DEN LIFE-SCIENCES: STUDIENERGEBNISSE ZU KOOPERATIONEN ZWISCHEN DEN BRANCHEN VERÖFFENTLICHT

BioRegio STERN 

 **Fraunhofer**
IAO

**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 -2130
sabrina.lamberth@iao.fraunhofer.de

www.dlpm.iao.fraunhofer.de

Die BioRegio STERN Management GmbH hat mit wissenschaftlicher Begleitung des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO eine breit angelegte Unternehmensbefragung zum Thema Kooperationen zwischen Life-Sciences und Engineering & Automation durchgeführt. Gegenstand der Untersuchung waren insbesondere Gründe, Ziele und Erfolgsfaktoren für Kooperationen, Hindernisse, die umschifft werden müssen sowie geeignete Hilfsmittel für die Anbahnung von Kontakten zwischen den beiden Branchen bis hin zu gemeinsamen Projekten. Ergänzt wurde die empirische Erhebung durch Interviews mit vier Experten aus der Praxis, die mit ihren branchenübergreifenden Kooperationsprojekten als »Leuchtturmbeispiele« eindrücklich aufzeigen, welche Chancen in Kooperationen zwischen Engineering & Automation und der Life-Sciences-Branche liegen und wo die Stellhebel für den Erfolg sind.

3

Die »**ELSA-Studie**« mit dem Titel »**Neuer Antrieb für Hightech-Branchen**« liegt nun vor und wurde am 29. Januar 2013 auf dem Stuttgarter Fernsehturm erstmals der Öffentlichkeit präsentiert.

Wie passen traditionsreiche Familienunternehmen und junge Start-ups zusammen? Wie kommunizieren Ingenieure und Naturwissenschaftler miteinander? Auf der einen Seite steht die Life-Sciences-Branche mit langen Entwicklungszeiten, oft noch im Labormaßstab arbeitend – auf der anderen Seite die Engineering- & Automation-Branche mit kurzen Projektlaufzeiten und in hohen Stückzahlen denkend.

Überraschenderweise zeigen die Ergebnisse der nun vorliegenden Studie, dass die beiden Branchen oftmals doch nicht so unterschiedlich sind wie erwartet. Insbesondere die Erfolgsfaktoren für und die Hindernisse bei der Anbahnung von Kooperationen werden ähnlich bewertet. Auch haben beide Branchen ähnliche Vorstellungen vom idealen Rahmen einer Zusammenarbeit: Man möchte sich flexibel und ausschließlich projektabhängig binden; feste und langfristige Bindungen, etwa in Form von Joint Ventures, streben sie nicht an. Dass sich die Branchen aber weiter

aufeinander zu bewegen werden, geht eindeutig aus den Ergebnissen der Studie hervor. Beide Seiten geben an, zukünftig miteinander arbeiten zu wollen und sehen die Automatisierung der Life-Sciences-Branche als große Chance für die eigene Wettbewerbsfähigkeit und den wirtschaftlichen Erfolg. Ein wesentlicher Faktor im gesamten Prozess von der Anbahnung bis zum Abschluss der Kooperation sind die jeweiligen Mitarbeiter, die eine wichtige Schnittstellenfunktion zur anderen Branche wahrnehmen. Durch sie und ihre Kontakte werden am häufigsten Kooperationspartner identifiziert, sie müssen ausreichend Ressourcen für die Durchführung der Kooperationen haben, Verantwortung übernehmen, gemeinsame Ziele definieren und sie dann zu erreichen versuchen.

Neue Kooperationen werden allerdings zunächst hauptsächlich in den Bereichen Diagnostik und Analytik entstehen, wo Lösungen aus der Mikroelektronik, Sensorik und Informations- und Kommunikationstechnik Anwendung finden werden. Bereits bestehende erfolgreiche Kooperationen können nicht darüber hinweg täuschen, dass insgesamt die Branchenverknüpfung noch ganz am Anfang steht. Es gibt mehr Gemeinsamkeiten zwischen den Branchen als zu erwarten war, aber es gibt deutliche Unterschiede in Bezug auf Ziele und die Erwartungen an eine Kooperation. Dies kann zu Konflikten und in einigen Fällen sogar zum Scheitern führen. Die wesentlichen Unterschiede sollten daher zu Beginn einer Kooperation thematisiert werden, um die Chancen einer erfolgreichen Zusammenarbeit zu verbessern. Hierbei wird es sicherlich einen größeren Unterstützungsbedarf an Moderation, gemeinsamer Kommunikation und Vermittlung geben, als von den Unternehmen prognostiziert.

Hier haben Sie die Möglichkeit, die Studie herunterzuladen. Sie ist zudem unter folgendem Link abrufbar:
<http://www.bioregio-stern.de/files/attachments/pressrelease/brs-elsa-studie-final.pdf>.



Bei inhaltlichen oder konzeptionellen Fragen stehen Ihnen die Ansprechpartnerinnen gerne zur Verfügung.

4

VERANSTALTUNGSRÜCKBLICK »DIENSTLEISTUNGSPRODUKTIVITÄT IM FOKUS: ANSÄTZE ZUR VERBESSERUNG DES RESSOURCENMANAGEMENTS«



STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT
PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN



18. DEZEMBER 2012

Am 18. Dezember 2012 veranstaltete die strategische Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« in Kooperation mit dem Fraunhofer IAO in Stuttgart ein Wirtschaftsforum, welches spezielle praxisorientierte Fragestellungen bezüglich der Dienstleistungsproduktivität adressierte. Im Mittelpunkt stand dabei die Frage, wie verschiedene Ansätze zur Gestaltung der Produktivität von Dienstleistungen zielführend in der Unternehmenspraxis eingesetzt werden können.

Knapp 70 Vertreter aus Wirtschaft und Wissenschaft nahmen an der Veranstaltung teil. Highlights bildeten neben der spannenden Podiumsdiskussion und Impulsvorträgen aus der unternehmerischen Praxis, vor allem die Austauschbörse, die interaktive Wall mit Inhalten der acht Arbeitskreise der strategischen Partnerschaft sowie die Vorstellung der Produktivitätsleitlinien und der Produktivitätstoolbox.

**Ihre Ansprechpartnerin
für weitere Informationen:**

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Andrea Rößner

Telefon + 49 711 970-5148, Fax -2130
andrea.roessner@iao.fraunhofer.de

4

IMPRESSIONEN:



Weitere Informationen zur strategischen Partnerschaft finden Sie auf unserer Homepage: www.service-productivity.de.

5

STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT »PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN«: PRODUKTIVITÄTSTOOLBOX FÜR DIENST- LEISTUNGEN



STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT
PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN



Wie erreicht man Produktivitätssteigerungen bei Dienstleistungen?
Wie gelingt der Einstieg ins Produktivitätsmanagement?
Welche Methoden und Tools können dafür angewandt werden?
Wie haben es Andere gemacht?

Die Produktivitätstoolbox der strategischen Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« bietet eine vielfältige Sammlung an Methoden, Werkzeugen und Good-Practice-Beispielen rund um das Thema Dienstleistungsproduktivität. Methoden und Werkzeuge reichen von bereits bewährten Verfahren bis zu brandneuen Entwicklungen aus aktuellen Forschungsprojekten. Über eine intelligente Suche finden Sie, nach unterschiedlichen Kategorien geordnet, Beschreibungen von Methoden und passenden Werkzeugen zu speziellen Themen. Gleichsam werden Sie zu passenden Fallbeispielen aus der unternehmerischen Praxis geleitet, die zeigen, wie im Realfall die genannten Methoden eingesetzt werden, welchen Nutzen sie stiften und was bei ihrer Anwendung zu beachten ist. Somit können Sie von den Erfahrungen anderer profitieren. Sie erhalten mit der Toolbox eine umfassende Anzahl an Herangehensweisen, wie Produktivitätsfragestellungen konkret

**Ihre Ansprechpartnerin
für weitere Informationen:**

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Inka Mörschel

Telefon + 49 711 970-5109, Fax -2130
inka.moerschel@iao.fraunhofer.de

www.service-productivity.de

angegangen werden können. Zu den Methoden, Werkzeugen und Praxisbeispiel-Beschreibungen ist jeweils ein direkter Ansprechpartner angegeben.

In der Produktivitätstoolbox enthalten:

- geeignete Methoden für ein Produktivitätsmanagement
- zugehörige Praxis-Werkzeuge zur Umsetzung von Methoden
- vielfältige Good-Practice-Beispiele aus der Wirtschaft

Link zur Toolbox: <http://toolbox.service-productivity.de/>



- Methoden (M)
- Werkzeuge (W)
- Praxisbeispiele (P)

PRODUKTIVITÄTSTOOLBOX FÜR DIENSTLEISTUNGEN

Produktivitätsthema	Controlling
Ursprung	neu bzw. weiter entwickelt
Zweck	
Dienstleistungstyp	B-to-B (inkl. interne DL)
Branchenfokus	
Stand Eigenentwicklung	A-to-C B-to-A B-to-B (inkl. interne DL) B-to-C

ID	Projektbezug	Bezeichnung	Stand	Zugehöriges Werkzeug	Zugehöriges Fallbeispiel
M005	InDiPro	Diagnosekonzept zur Erfassung und Analyse objektiver Pflegeproduktivität	04.04.2012	W008	
M014	ProMlse	ProMlse – Produktivitätsmessung von Immobilien-Services	01.06.2012		
M019	ProDik	Der Service Navigator als Instrument des Produktivitätsmanagement von Dienstleistungen in KMU	27.03.2012		

6

FRISCH AUS DEM DRUCK: DIE PRODUKTIVITÄTSLEITLINIEN DER STRATEGISCHEN PARTNERSCHAFT »PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN« SIND ERSCHIENEN

Ab sofort können die Produktivitätsleitlinien als Broschüren einzeln oder als Set bestellt werden. Die Produktivitätsleitlinien stellen das zentrale Ergebnis der insgesamt acht Arbeitskreise der strategischen Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« dar. Sie setzen sich jeweils aus Zukunftsszenarien bzw. Horizonten für das Jahr 2020, aus Praxis- und Anwendungsbeispielen sowie aus Handlungsempfehlungen für die unternehmerische Praxis zusammen.

Link zum Bestellblatt unter: www.service-productivity.de



Ihre Ansprechpartnerin für weitere Informationen:

Fraunhofer-Institut IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Daniela Singvogel

Telefon +49 711 970-2165, Fax -2130
daniela.singvogel@iao.fraunhofer.de

www.service-productivity.de