

SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und dem Management von Dienstleistungen Ausgabe Nr. 27, September 2013

INHALT

1.
EDITORIAL
2.
BIVOLINO IM SERVLAB
3.
WIE SIEHT DIE STADT DER ZUKUNFT AUS?
DIE NATIONALE PLATTFORM ZUKUNFTS-
STADT NIMMT ARBEIT AUF
4.
PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN
IM KONTEXT VON INDUSTRIE 4.0
5.
KAMINABEND ZU SERVICE LIFECYCLE
MANAGEMENT
6.
PRAXISFORUM »DIENSTLEISTUNGS-
PRODUKTIVITÄT- EFFIZIENZ IM
INDUSTRIELLEN SERVICEGESCHÄFT
AKTIV STEUERN«
7.
ANWENDERWORKSHOP »KOMPLEXE
ENTWICKLUNGSPROJEKTE PRODUKTIVER
MANAGEN«
8.
INTENSIVSEMINAR ZU SERVICE
ENGINEERING

Herausgeber und Kontakt

Fraunhofer 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 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,

haben Sie schon mal Ihre Lieblingskleidung selbst designt und das in fünf Minuten, ohne Maßband – virtuell per Onlinekonfiguration? Zunächst wird der gewünschte Stoff gewählt, anschließend der favorisierte Schnitt, als nächstes werden die Maße angegeben – schließlich bekommt man das individuell maßangefertigte Kleidungsstück bequem nach Hause geliefert. Diesen Service bietet das seit 50 Jahren bestehende Unternehmen Bivolino, der weltweit einzige Lieferant von biometrischen Maßhemden. Damit diese Dienstleistung langfristig zufriedene Kunden und damit den unternehmerischen Erfolg gegenüber Wettbewerbern sichert, bedarf es einer fortwährenden kritischen Prüfung der einzelnen Abläufe. Im Rahmen eines Workshops stellte Bivolino seine kundenbezogenen Prozesse auf den Prüfstand: Die ideale Plattform hierfür bietet das ServLab des Fraunhofer IAO: Ein einzigartiges Labor zur Simulation, Gestaltung und Optimierung von Dienstleistungen. In dem Testprojekt wurden die Serviceleistungen von Bivolino sowie weiterer Anbieter durch Simulation erprobt, analysiert und die jeweiligen Optimierungsbedarfe sowie Stärken und Schwächen identifiziert. In den 1,5 Workshop-Tagen wurden zahlreiche Handlungsempfehlungen erarbeitet und damit neue Akzente in der modernen Kundenservice- und Dienstleistungsentwicklung gesetzt. Sie wollen Näheres zu dem Workshop wissen? Erfahren Sie mehr im ersten Artikel dieses Newsletters.

Qualitativ hochwertige Produkte allein genügen nicht, um Kunden langfristig zu binden und sich als Unternehmen am Markt optimal zu positionieren. Was der Kunde neben Technologien verlangt, sind produktbegleitende, flexible Dienstleistungspakete nebst individueller Beratung, Betreuung und angepassten Lösungen. Dieser strategische Wandel vom reinen Produktgeschäft hin zum Servicegeschäft mit individuellen Kundendienstleistungen wird unter den Begriff »Servitization« gefasst. Ein vernetztes Serviceangebot spielt für Kaufentscheidungen eine große Rolle. Der steigende Grad der Kundenzufriedenheit birgt für die Sach-

güterhersteller gleichzeitig neue Wachstumspotenziale. Wenn gleich dies eine große Herausforderung mit sich bringt: So bedeutet das für Produktionsunternehmen den Aufbau von neuen Mitarbeiterkompetenzen. Ein hoher Flexibilitätsgrad ist notwendig, um einer intensivierten Kundenorientierung gerecht zu werden. Eine Möglichkeit, Dienstleistungsinnovationen systematisch und erfolgversprechend zu implementieren und gleichzeitig die fachliche Qualifikation des Personals von Produktionsfirmen zu fördern, ist ein ganzheitliches »Service Lifecycle Management«. Das Fraunhofer IAO präsentiert hierzu interessante Lösungsansätze aus Praxis und Wissenschaft, die am 9. Oktober im Rahmen eines Kaminabends beleuchtet und diskutiert werden. Sie haben Interesse an dieser Veranstaltung? Informieren Sie sich im Innenteil der vorliegenden Ausgabe über das Programm und Anmeldung.

Ein Expertenblick in die Zukunft lässt die Schätzung zu, dass im Jahre 2050 nahezu 6,5 Milliarden Menschen allein in Städten leben werden, dies entspricht der weltweiten Bevölkerung von heute. Innerhalb von 37 Jahren ist somit eine Verdopplung der globalen Stadtbevölkerung zu erwarten. Gegenwärtig sind unsere Städte mit Herausforderungen konfrontiert, wie beispielsweise knapp werdenden Ressourcen, dem Klimawandel, der Energiewende und der demografischen Entwicklung. Dies ruft Instrumente auf den Plan, die dabei helfen können, Städte in Zukunft zu lebenswerten und nachhaltigen Umgebungen zu gestalten. Eines ist dabei gewiss: Schon heute ist ein radikales Umdenken im Hinblick auf die Entwicklung von Städten, als unsere zentralen Lebensräume unabdingbar. Vor diesem Hintergrund ist es wichtig, dass alle gesellschaftlichen und politischen Akteure konzentriert und zielorientiert miteinander kooperieren. Die Nationale Plattform Zukunftsstadt, welche im Jahre 2013 u. a. durch Repräsentanten aus Wissenschaft, Kommunen und Wirtschaft ins Leben gerufen wurde, steuert auf die Erfüllung solcher Ziele zu. Im Mittelpunkt des Forschungsvorhabens steht die Entwicklung eines Konzepts, wie Städte CO₂-neutral, energieeffizient und klimaangepasst weiter entwickelt werden können. In dieser Aus-

gabe erfahren Sie mehr über das spannende Thema Stadt der Zukunft.

Unter dem Leitwort »Industrie der Zukunft« trafen sich im Juni in Frankfurt am Main über 500 Fach- und Führungskräfte aus Wirtschaft, Wissenschaft und Politik zum alljährlichen »Innovation – Unternehmertag 2013«. Die Teilnehmer erhielten innovative Impulse in Bezug auf die Meisterung von Herausforderungen der vierten industriellen Revolution und tauschten ihre Praxiserfahrungen im Hinblick auf die Entwicklung von geeigneten Innovationsstrategien aus. Programmpunkte der Veranstaltung waren ein erstklassiges Eröffnungsplenum, zahlreiche Themenforen sowie eine Exposition rund um das Thema Innovationen. Eine Besonderheit war bei der diesjährigen Veranstaltung unter anderem die besondere Rolle des Themenfeldes »Dienstleistungsproduktivität«. Dieses wurde vom Innovationsbüro der strategischen Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« vertreten. Die im Jahr 2009 vom Bundesministerium für Bildung und Forschung initiierte strategische Partnerschaft wurde hat beim diesjährigen »Innovation-Unternehmertag« Ende Juni 2013 erstmals als aktiver Partner teilgenommen. Schauplatz der strategischen Partnerschaft war die konferenzbegleitende Ausstellung »Marktplatz der Innovation«, dem Dreh- und Angelpunkt für die Netzwerkpflege und den Wissensaustausch. Dort präsentierte die strategische Partnerschaft ihre acht Produktivitätsleitlinien, die sich aus Praxis- und Anwendungsbeispielen sowie aus Handlungsempfehlungen für die unternehmerische Praxis zusammensetzen. Auch die Produktivitätstoolbox, eine umfangreiche Sammlung an Methoden und Werkzeugen rund um das Thema Dienstleistungsproduktivität, ist bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern auf reges Interesse gestoßen. In der Podiumsdiskussion, welche die strategische Partnerschaft ebenfalls im Rahmen eines Forums beim »Innovation – Unternehmertag 2013« veranstaltete, erörterten die Teilnehmer Antworten auf folgende Fragen: Wie erreicht man Produktivitätssteigerung bei Dienstleistungen? Welche Methoden und Tools können dafür angewendet werden? Namhafte Vertreter der Lehre wie Prof. Dr. Margret Borchert (Universität Duisburg-Essen) und Prof. Dr. Manfred Bornwasser (Universität Greifswald) führten in diesem Kontext mit Gästen aus sehr unterschiedlichen Branchen

einen komplementären Diskurs über die vielseitigen Perspektiven gesteigerter Dienstleistungsproduktivität. So konnten sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer tiefe Einblicke in das Thema Dienstleistungsproduktivität verschaffen. Möchten Sie mehr über den diesjährigen »Innovation-Unternehmertag« erfahren? Rund um dieses Thema lesen Sie in dem Beitrag »Produktivität von Dienstleistungen im Kontext von Industrie 4.0«.

Sie sind im Maschinen- und Anlagenbau tätig und möchten Ihr komplexes Entwicklungsvorhaben produktiver managen? Sie wollen die Steuerung Ihrer Dienstleistungen effizienter gestalten? Dann empfehlen wir Ihnen unsere Veranstaltungshighlights, die in den kommenden Herbst in Stuttgart am Fraunhofer IAO abgehalten werden: Das Praxisforum »Dienstleistungsproduktivität« tangiert insbesondere das Interesse leitender Angestellter, deren Verantwortungsbereich die effiziente Steuerung industrieller Dienstleistungen umfasst (Pre-Sales-, Sales- und After-Sales-Bereich). Außerdem laden wir Sie herzlich dazu ein, bei unserem Anwenderworkshop innovative Lösungsansätze zu komplexen Entwicklungsprojekten zu erproben. Anmeldeformalitäten sowie weitere Informationen zu beiden Veranstaltungen können Sie dieser Newsletterausgabe entnehmen.

In den Neunziger Jahren rief das Fraunhofer IAO die Fachdisziplin »Service Engineering« ins Leben. Diese erfreut sich inzwischen weltweiter Publizität und kann mit einer Erfolgsgeschichte aufwarten, die mehr als 150 Unternehmensprojekte verschiedener Branchen aufweist. Am 3. Dezember 2013 haben Sie die Möglichkeit, von diesem Wissensrepertoire zu profitieren: Im Seminar »Service Engineering« lernen Sie Vorgehensweisen und Methoden für die Dienstleistungsentwicklung – sowohl aus praktischer als auch aus wissenschaftlicher Sicht kennen. Informieren Sie sich im Innenteil dieses Newsletters näher über diese Veranstaltung.

Eine interessante und aufschlussreiche Lektüre wünscht Ihnen Daniela Singvogel

2

BIVOLINO IM SERVLAB: TEST, ANALYSE UND OPTIMIERUNG KUNDENBEZOGENER PROZESSE FÜR DIE ONLINEKONFIGURATION VON MASSHEMDEN

ServLab



Im Rahmen des EU-Forschungsprojektes MSEE »Manufacturing Service Ecosystems« fand am 4. und 5. April im ServLab ein Workshop mit dem belgischen Anwendungspartner Bivolino statt. Bivolino bietet maßgeschneiderte Herrenhemden und Damenblusen per Onlinekonfiguration im Web an. Im ServLab-Workshop sollten die kundenbezogenen Prozesse und Abläufe der Online-Maßkonfiguration für Bivolino und zwei Konkurrenzanbietern analysiert werden. Insbesondere galt es, die jeweiligen Schwachstellen und Optimierungsbedarfe sowie Stärken und Schwächen zu identifizieren und für Bivolino Maßnahmen zur Optimierung der kundenbezogenen Prozesse abzuleiten.

Der dafür nötige Ablauf des Testprojektes sah vor, dass insgesamt sechs Evaluationsszenarien (3 Anbieter mit jeweils Herrenhemd und Damenbluse) untersucht wurden. Eingeladene Probanden schlüpfen in vorher definierte Kundenrollen und konfigurieren unter Beobachtung von Experten aus Forschung und Maßkonfiguration sowie Entscheidern von Bivolino, jeweils frei, d.h. ohne Vorgaben, Herrenhemden und Damenblusen im Onlinekonfigurator des jeweiligen Anbieters. Das Feedback aus Kundenperspektive und Evaluatorengruppe wurde mittels Metaplan-Technik gesammelt, geclustert und diskutiert sowie im Anschluss zu Handlungsempfehlungen für Bivolino abgeleitet und dokumentiert. Weiterhin wurden der Reklamationsprozess und der Prozess des Maßnehmens für Hemden und Blusen der jeweiligen Anbieter analysiert und bewertet. Zudem gelang es, aus den Diskussionen neue Service-Ideen für Bivolino zu identifizieren.

**Ihr Ansprechpartner
für weitere Informationen:**

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Thomas Burger

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

2



In den zwei Workshop-Tagen konnten so insgesamt über 140 Verbesserungsmaßnahmen identifiziert werden, welche zu 92 Handlungsempfehlungen für Bivolino verdichtet und aufbereitet werden konnten. Zusätzlich gelang es, wertvolle Erkenntnisse für die Gestaltung des Reklamationsprozesses und des Prozesses des Maßnehmens zu gewinnen.



Weiterführende Links:
www.bivolino.com

3

WIE SIEHT DIE STADT DER ZUKUNFT AUS? DIE NATIONALE PLATTFORM ZUKUNFTSSTADT NIMMT ARBEIT AUF.

Nationale Plattform Zukunftsstadt



Der Energie- und Ressourcenverbrauch in Deutschland konzentriert sich überwiegend auf den städtischen Bereich. Urbane Lebensräume haben daher für die Bewältigung der großen Herausforderungen des 21. Jahrhunderts eine Schlüsselfunktion. Aufgrund des erheblichen und stetig weiter steigenden Anpassungsbedarfs und der vielfältigen Betroffenheit der Städte durch den Klimawandel sind alle gesellschaftlichen Akteure und Politikfelder disziplinübergreifend gefordert, konzeptionell und praktisch zu kooperieren.

Aus diesem Grund konstituierte sich im März 2013 die Nationale Plattform Zukunftsstadt (NPZ). Rund 30 Repräsentanten aus Wissenschaft, Kommunen, Wirtschaft, NGOs, Sozialpartnern und Verbänden sind Initiatoren dieser Initiative. Ziel ist es, in den kommenden zwei Jahren Konzepte zu entwerfen, wie Städte CO₂-neutral, energieeffizient und klimaangepasst weiter entwickelt werden können. In der Bundesregierung sind die Ministerien für Bildung und Forschung (BMBF) sowie Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (BMVBS) federführend beteiligt. Die Plattform steht unter dem Dach der Hightech-Strategie der Bundesregierung und dem dort entwickelten Zukunftsprojekt der CO₂-neutralen Stadt/Morgenstadt.

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Jens Neuhüttler

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

3

Die Nationale Plattform Zukunftsstadt soll eine übergreifende strategische Forschungsagenda entwickeln. Laufende Programme sollen besser aufeinander abgestimmt und Forschungsprojekte auf verschiedenen Ebenen miteinander vernetzt werden. Dabei sollen auch neue Forschungsfelder erschlossen werden. Zentrale Themen sind die Energie- und Ressourceneffizienz, die Klimaanpassung, sowie die notwendige Governance der Transformation unserer Städte. Diese Fragen sollen aus einer systemübergreifenden Perspektive bearbeitet und zusammengeführt werden. Dazu haben im Juli erstmalig vier Arbeitskreise, bestehend aus jeweils 30 Experten unterschiedlicher Anspruchsgruppen, ihre Arbeit aufgenommen. Mit der frühen Beteiligung der künftigen Anwender soll ein Transfer der Ergebnisse in die Praxis sichergestellt werden. Auch für Anbieter von öffentlichen sowie privaten Dienstleistungen werden die sich verändernden Rahmenbedingungen der Stadtsysteme der Zukunft zu substantiellen Änderungen führen. Neue Anforderungen und Bedürfnisse werden Dienstleister zu neuen Dienstleistungsangeboten drängen bzw. dazu ihre Geschäftsmodelle zu überdenken.

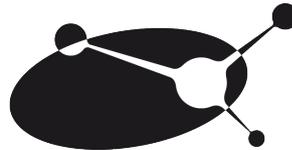
Die Geschäftsstelle der Nationalen Plattform Zukunftsstadt wird von den Fraunhofer-Instituten IAO und IBP sowie dem Deutschen Institut für Urbanistik gemeinsam betreut.

4

PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN IM KONTEXT VON INDUSTRIE 4.0



STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN



Die strategische Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« hat beim diesjährigen »Innovation – Unternehmertag« Ende Juni 2013 erstmals als Partner teilgenommen. Die Veranstaltung, die durch das F.A.Z. Institut organisiert wird, vermittelt eine Vielzahl von Eindrücken zur täglichen Innovationspraxis. Auf der Veranstal-

tung wurden den rund 500 Fach- und Führungskräften aus der Wirtschaft neben einem hochkarätigen Eröffnungsplenum mit dem Leitthema »Industrie der Zukunft«, zwölf Themenforen, eine Ausstellung »Marktplatz der Innovationen« sowie ein Coaching Café geboten.

Ihre Ansprechpartnerinnen für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Andrea Rößner

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

Inka Mörschel

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



Andrea Rößner vom Fraunhofer IAO mit Prof. Dr. Manfred Bornewasser (Universität Greifswald) und Professor Dr. Margret Borchert (Universität Duisburg-Essen) auf dem Marktplatz der Innovationen

4

Auf dem Marktplatz der Innovationen präsentierte sich die strategische Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen«. Mit dabei: ihre acht Produktivitätsleitlinien, die Produktivitätstoolbox sowie ihre Wegweiser. Am Ausstellungsstand haben interessante Gespräche rund um das Thema Dienstleistungsproduktivität mit Teilnehmern aus sehr unterschiedlichen Branchen stattgefunden.



Andrea Rößner und Inka Mörschel vom Fraunhofer IAO präsentierten die strategische Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« auf dem Marktplatz der Innovation

Am Nachmittag fand das einstündige Forum »Dienstleistungsproduktivität« unter dem Motto »Potenziale von Dienstleistungen produktiv nutzen« statt, welches das Innovationsbüro der strategischen Partnerschaft für die Teilnehmer des »Innovation – Unternehmertreffen« organisierte.

Die Moderatorin Frau Professor Dr. Margret Borchert (Universität Duisburg-Essen) leitete in das Thema ein und stellte das Spezielle und Neue an der Dienstleistungsproduktivität dar. Referenten und Diskutanten waren: Prof. Dr. Manfred Bornewasser (Universität

Greifswald), Dr. Hans-Peter Grothaus (CLAAS Selbstfahrende Erntemaschinen GmbH), Andreas Nebe (Deutsche Telekom AG). Sie diskutierten zum einen über Ansätze und Methoden aus Kunden- und Anbieterperspektive sowie Unternehmenspraxis und Forschung und zum anderen über Chancen und Risiken einer gesteigerten Dienstleistungsproduktivität.



Das Podiumsgespräch mit Prof. Dr. Manfred Bornewasser (Universität Greifswald), Andreas Nebe (Deutsche Telekom AG), Dr. Hans-Peter Grothaus (CLAAS Selbstfahrende Erntemaschinen GmbH) sowie Professor Dr. Margret Borchert (Universität Duisburg-Essen)

Im Rahmen des Coaching Cafés haben Herr Dr. Gerald Müller (Commerzbank AG) und Herr Professor Dr. Martin Schmauder (TU Dresden) jeweils 30-minütige bilaterale Fachgespräche mit Teilnehmern geführt.

Weitere Informationen zu dieser Veranstaltung finden Sie im Internet unter:
www.faz-institut.de/veranstaltungen/unternehmertreffen-innovation

5

KAMINABEND ZU SERVICE LIFECYCLE MANAGEMENT



Dienstleistungen in produzierenden Unternehmen erfolgreich anzubieten ist nicht nur eine Sache des Geschäftsmodells. Wie ein Service Lifecycle Management hilft, Service-Innovationen unter Berücksichtigung aller Aspekte erfolgreich zu implementieren, zeigen beim Kaminabend Experten aus Forschung und Praxis.

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

**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

5

Managements. Dieses unterstützt die Mitarbeiter bei der Entwicklung und Erbringung von Services.

Am Kaminabend »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 Imbiss am Kaminfeuer bleibt viel Raum für den informellen Ideenaustausch.

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

Das kostenlose Seminar richtet sich an Verantwortliche aus dem Servicebereich von produzierenden Unternehmen sowie an Mitarbeiter aus dem Management technischer Dienstleistungen und findet am 9. Oktober 2013 am Eulenhof, Internationales Begegnungszentrum der Universität Stuttgart in der Robert-Leicht-Straße 161 in Stuttgart statt.

Sie möchten gerne nähere Informationen zu der Veranstaltung? Dann werfen Sie doch einen Blick in den Veranstaltungsflyer, den Sie im Internet abrufen können unter www.iao.fraunhofer.de/images/veranstaltungen/life_cycle_management_4336.pdf

6

PRAXISFORUM »DIENSTLEISTUNGS- PRODUKTIVITÄT – EFFIZIENZ IM INDUSTRIELLEN SERVICEGESCHÄFT AKTIV STEUERN«



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

Es steht außer Zweifel, dass Produktivität eine Schlüsselrolle spielt, wenn es um die Bewertung unternehmerischen Erfolgs geht. Besonders für Anbieter von Dienstleistungen sind Effizienz und Produktivität unablässig, um sich im nationalen und internationalen Wettbewerb zu behaupten. Aber wie lassen sich Dienstleistungen gezielt gestalten, um Produktivitätszuwächse zu erreichen? Kurzum: Wie steigert man die Produktivität? Als zielführende Maßnahme gilt beispielsweise die Optimierung des Dienstleistungsangebots, die Qualifizierung und der effiziente Einsatz von Mitarbeitern sowie ein leistungsfähiges Projektmanagement – so viel zur Theorie. Doch wie sieht es in der Praxis aus? Welche Strategien müssen Unternehmen anwenden, um Produktivität zu gezielt zu steuern und damit zu steigern?

Es existiert eine beträchtliche Spannweite an Herangehensweisen, die zur Optimierung der Dienstleistungsproduktivität führen. Schwierig ist es, den Überblick zu behalten und exakt zu erkennen,

6

welche Methode im Einzelfall geeignet ist. Dies beginnt bereits mit der Frage, nach welchem Verfahren die Produktivität von Services zuverlässig analysiert und bewertet werden kann. Klarheit darüber verschafft das praxisorientierte Forum »Dienstleistungsproduktivität«. Nutzen Sie die Gelegenheit, sich mit Experten aus der angewandten Forschung und der Praxis auszutauschen und lernen Sie erfolgsversprechende, innovative Lösungen zum Produktivitätsmanagement kennen. Das Forum findet am 10. Oktober 2013 am IAT der Universität Stuttgart, Nobelstraße 12, 70569 in Stuttgart statt. Informationen zum Programm und zur Anmeldung finden Sie im Internet unter dieser Adresse: www.iao.fraunhofer.de/vk153.html

Nutzen Sie zudem die Möglichkeit, das Gelernte gleich im Anschluss an die Veranstaltung in die Praxis umzusetzen. Weiterführende Informationen über den Anwenderworkshop am 11. Oktober 2013 finden Sie im nachfolgenden Absatz.

7

ANWENDERWORKSHOP »KOMPLEXE ENTWICKLUNGSPROJEKTE PRODUKTIVER MANAGEN«



**Ihre Ansprechpartnerin
für weitere Informationen:**

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Kathrin Schnalzer

Telefon + 49 711 970-2191
Telefax: +49 711 970-2130
kathrin.schnalzer@iao.fraunhofer.de

Wenn es um das Gelingen oder Misslingen von komplexen Entwicklungs- und Konstruktionsvorhaben geht, ist ein konsistentes Projektmanagement ein entscheidender Faktor. Doch wie wird ein erfolgreiches Projektmanagement im Tagesgeschäft bewerkstelligt? Bei Großprojekten – beispielsweise im Maschinen- und Anlagenbau – müssen oftmals differenzierte Methoden, Prozesse und Standards angewendet werden. Häufig stößt man auf die altbekannte Hürde, Störfaktoren aufzulösen, die eine effiziente und effektive Abwicklung der Projekte massiv beeinträchtigen. Welchen Weg schlägt man in diesem Fall ein? Wie machen es andere?

Ein vielversprechender Ansatz liegt darin, den Entwicklungsprozess konsequent aus einer Dienstleistungsperspektive zu betrachten. Genau hier setzt das Fraunhofer IAO mit seinem Anwenderworkshop »Komplexe Entwicklungsprojekte produktiver managen« im Rahmen des Verbundvorhabens »ServUp« an: Wenn Sie

7

Ihr komplexes Projektvorhabeneffizienter gestalten und über die klassischen Methoden der Auftragsteuerung hinausgehen wollen, so sind Sie genau richtig. Das Seminar bietet die Gelegenheit, praxiserprobtes Wissen über innovative Lösungsansätze für Ihr Projektmanagement zu erfahren, Meinungen auszutauschen und von neuen Ideen zu profitieren. Am Freitag, den 11. Oktober 2013, können Praktiker aus dem deutschen Maschinen- und Anlagebau einen aufschlussreichen Tag bei Fraunhofer IAO erleben. Zusammen mit dem Best-Practice-Unternehmen Drees & Sommer, das seit über 40 Jahren neue Maßstäbe in den Bereichen Entwicklungsberatung, Infrastrukturberatung, Projektmanagement, Immobilienberatung und Engineering setzt, werden Innovative Lösungsansätze zum produktiven Management von komplexen Entwicklungsprojekten von Referenten des Fraunhofer IAO präsentiert. Die praktische Anwendung der Seminarinhalte steht nachmittags in Form eines moderierten Workshops im Mittelpunkt.

Haben wir Ihr Interesse geweckt und Sie würden sich gern für das Anwenderworkshop anmelden? Dann besuchen Sie uns im Internet unter folgender Adresse:
www.iao.fraunhofer.de/lang-de/vk134.html

8

INTENSIVSEMINAR ZU SERVICE ENGINEERING

Müssen wir für die Entwicklung neuer Dienstleistungen weiterhin auf die zufällige »zündende Idee« warten, den genialen Geistesblitz, der uns dann einen Wettbewerbsvorteil ermöglicht? Welche Schritte sind im Einzelnen erforderlich, um eine gute Idee in eine marktfähige Dienstleistung umzusetzen? Wie lassen sich dabei Mitarbeiter und Kunden in geeigneter Weise einbeziehen? Solche und ähnliche Fragen sind von hoher praktischer Bedeutung für all diejenigen, deren Aufgabe es ist, neue Dienstleistungen zu entwickeln und neue Geschäftsfelder zu erschließen.

Das Intensivseminar zu Service Engineering bietet Antworten auf diese Fragestellungen. Während die Entwicklung neuer Dienstleistungen lange Zeit kaum ein Thema in deutschen Unternehmen war, hat das Fraunhofer IAO bereits in den Neunziger Jahren die Fachdisziplin »Service Engineering« begründet und zu internationaler Bekanntheit geführt. Mittlerweile wurden mehr als 150 Projekte in diesem Themenbereich durchgeführt und es existiert ein großer Fundus an Vorgehensweisen, Methoden und Praxisbeispielen, von dem die Seminarteilnehmer profitieren können.

Neben Grundlagen zur Dienstleistungsentwicklung sowie konzeptionellen Lösungsansätzen und Fallbeispielen behandelt das Seminar aktuelle Themen wie das frühzeitige Visualisieren und Testen von Dienstleistungen. In kleinen Workshops haben die Teilnehmer außerdem die Möglichkeit, die vorgestellten Konzepte selbst anzuwenden und erste Erfahrungen zu sammeln. Diskussionsrunden wie etwa zu Trends und Perspektiven des Service Engineering runden die Veranstaltung ab.

Das Intensivseminar zu Service Engineering findet am 3. Dezember 2013 im Institutszentrum der Fraunhofer-Gesellschaft in Stuttgart statt. Die Teilnahmegebühr beträgt 495 Euro.

Eine Anmeldung ist im Internet unter der Adresse www.iao.fraunhofer.de/lang-de/veranstaltungen/eventeinzelheiten/163/-/service-engineering.html möglich.

**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