

SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und zum Management von Dienstleistungen Ausgabe Nr. 28, Dezember 2013

INHALT

- 1**
EDITORIAL
- 2**
ZUKUNFTSFORUM 2014: ARBEITEN UND LEBEN IN EINER NACHHALTIGEN WELT
- 3**
EINE PRISE ORIENT IN STUTTART: YAZ ERÖFFNET FLAGSHIP-RESTAURANT
- 4**
BEGLEITVORHABEN »DELFIN« GESTARTET: DIENSTLEISTUNGEN FÖRDERN NUTZER-FREUNDLICHE ELEKTROMOBILITÄT
- 5**
START DES BMBF-VERBUNDPROJEKTS BIBS: »BERUFSBILDUNGSEXPORT NACH INDIEN IM BEREICH SIEDLUNGS-WASSERWIRTSCHAFT«
- 6**
TEST UND OPTIMIERUNG DES »SELF-SERVICE HEALTH CHECKER«-SYSTEMS IN PEKING
- 7**
STUDIE ZUM SERVICE LIFECYCLE MANAGEMENT

Herausgeber und Kontakt

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartnerinnen

Sabrina Cocca

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

Daniela Singvogel

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



Event-Tipp:
Session »Nachhaltige Dienstleistungen« auf dem Zukunftsforum am 31. Januar 2014

- 6**
TEST UND OPTIMIERUNG DES »SELF-SERVICE HEALTH CHECKER«-SYSTEMS IN PEKING
- 7**
STUDIE ZUM SERVICE LIFECYCLE MANAGEMENT

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,

gegessen wird immer. Egal, ob es schnell gehen soll, ob Sie ein gehobenes oder gar exotisches Ambiente bevorzugen oder ob Sie sich unterwegs am liebsten gesund und leicht ernähren: der Service muss stimmen. Das Unternehmen YAZ zeigt, wie es geht. Die beiden Gründer und Geschäftsführer entwickelten für das Marktsegment »Fast Casual« ein neuartiges Konzept der City-Gastronomie nach dem Motto »Eine Prise Orient« und klopfen das Ergebnis in einem Testrestaurant auf Herz und Nieren ab, bevor das Flagship-Restaurant in Stuttgart im September 2013 erstmalig seine Türen öffnete. Von der Idee über die Sammlung von Kundenanforderungen bis hin zur Konzeption und Umsetzung des Piloten unterstützte das Fraunhofer IAO den gesamten Prozess – und machte die eingesetzten wissenschaftlichen Methoden im wahrsten Sinne des Wortes »schmackhaft«.

Appetit macht auch das Zukunftsforum des Fraunhofer IAO. Es findet am 30. und 31. Januar 2014 in Stuttgart statt und serviert allerlei »Kost« für zukunftsversierte Denker und Macher. Haben Sie sich schon gefragt, wie Sie Ihre Arbeit smarter gestalten könnten? Oder wie Sie und Ihre Mitarbeiter sich in Zukunft fortbewegen werden? Haben Ihre Dienstleistungen »grünes« Potenzial? Wir laden Sie ein, großen Unternehmen wie Deutsche Telekom, Merck oder IBM zu lauschen und sich mit hochkarätigen Referenten aus Wissenschaft und Praxis zum Arbeiten und Leben in einer nachhaltigen Welt auszutauschen.

Apropos Nachhaltigkeit: Haben Sie bereits ein Elektroauto ausprobiert? Falls Sie sich regelmäßig mit einem elektrisch betriebenen Fahrzeug fortbewegen, zählen Sie zu den Ersten. Vielleicht gehören Sie auch zu den Entscheidern, die bereits Teile der betrieblichen Fahrzeugflotte elektrifiziert haben. Die Elektromobilitätstechnologie entwickelt sich in großen Schritten weiter; die Batterieforschung ist hier ein Beispiel. Doch wie kommen die Endnutzer effizient, günstig und bequem von A nach B? Welche Services werden benötigt, damit aus dem System der Elektro-

mobilität ein Erfolgsmodell wird? Das Projekt DELFIN beschäftigt sich mit Dienstleistungen und untersucht, wie diese der Elektromobilität zum Durchbruch verhelfen können. Erfolgreiche Geschäftsmodelle werden unter die Lupe genommen, Methoden für das Innovationsmanagement entwickelt und Szenarien für die Märkte der Zukunft skizziert.

Auch im Projekt BIBS stehen die Nachhaltigkeit und der Mensch im Mittelpunkt. Diesmal geht es jedoch um ein Element, das Grundbedürfnisse des Lebens stillt – das Wasser. Insbesondere die Wasserwirtschaft in Indien und die Qualitätssicherung in der Ausbildung entsprechender Fachkräfte stellen derzeit eine gesellschaftlich verantwortungsvolle Aufgabe dar. Hier soll ein beruflicher Ausbildungsgang für die indische Siedlungswasserwirtschaft, der nach deutschem Recht zertifiziert ist, maßgebliche Unterstützung leisten. Gleichzeitig wird offenbar, dass sich nicht nur Produkte wie Autos und Maschinen standardisieren und exportieren lassen, sondern auch (Bildungs-) Dienstleistungen.

Wir reisen auf dem Globus noch ein Stück weiter östlich. China muss sich wie auch die deutsche Politik der Herausforderung einer alternden Gesellschaft stellen. Daraus resultiert ein großer Bedarf an medizinischen Pflege- und Betreuungsdienstleistungen, vor allem in den Ballungsräumen. Da solche lebensnotwendigen Leistungen jedoch nicht »vom Himmel fallen«, suchte sich das namhafte Beijing Research Center for Urban Systems Engineering (BRCUSE) Unterstützung beim Fraunhofer IAO, um die Dienstleistungen systematisch zu entwickeln und zu testen. Ziel ist es, den älteren Menschen Unterstützung zu geben – und das mit modernster Technologie bei möglichst optimaler Usability und User Experience.

Wie stehen Sie zum Thema Nutzer- oder Kundenorientierung? Verkaufen Sie Ihren Kunden Produkte oder Lösungen? Falls Sie zu denjenigen gehören, die anstatt eine Kaffeemaschine für die Abteilung anzuschaffen lieber die Full-Service-Variante wählen, sind Sie schon mittendrin im Geschäftsmodell der Zukunft, hinter

dem der Trend »Servitization« steht: Die aufwändigen Reinigungs- und Wartungsaufgaben übernimmt ein Dienstleister, vielleicht sogar der Hersteller selbst, der das Gerät weiterhin besitzt. Lediglich der Kaffee muss selbst gezapft werden. Wie solche Geschäftsmodelle für Anbieter auf lange Sicht Erfolgsmodelle bleiben und welche strategischen Aspekte eine Rolle spielen, erfragte das Fraunhofer IAO in einer Expertenstudie zum Thema Service Lifecycle Management.

Eine interessante Lektüre und eine besinnliche Weihnachtszeit wünscht Ihnen Sabrina Cocca



2

ZUKUNFTSFORUM 2014: ARBEITEN UND LEBEN IN EINER NACHHALTIGEN WELT



© Fraunhofer IAO

Ihre Ansprechpartner:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Isabella Jesemann

Telefon +49 711 970-2080
zve-event@iao.fraunhofer.de

Stefan Rief

Telefon +49 711 970-5479, Fax -5479
stefan.rief@iao.fraunhofer.de

Wie gehen große Corporates wie die Deutsche Telekom, Merck oder IBM mit den Herausforderungen einer hochflexiblen und individualisierten Arbeitswelt um? Welche Veränderungen bringt die schnell wachsende Co-Working-Bewegung mit sich? Wie sieht »Smart Work« in Asien aus, wo etwa Südkorea eine ganze Nation flexibler, umweltfreundlicher und sogar glücklicher machen will? Welche Potenziale bieten Green Services auf dem Weg in eine nachhaltige Zukunft?

Antworten auf diese und viele weitere drängende Fragen rund um die Arbeitswelt der Zukunft erwartet die Teilnehmer des Zukunftsforsums 2014, welches das Fraunhofer IAO am 30. und 31. Januar 2014 in Stuttgart veranstaltet.

30. Januar 2014: Plenarveranstaltung und Abendveranstaltung

Gemeinsam mit hochkarätigen Referenten wollen wir nicht nur die Bandbreite neuer Möglichkeiten in der Gestaltung von Büro- und Wissensarbeit aufzeigen, sondern intensiv diskutieren, was diese neuen Möglichkeiten für unsere Arbeitsorte bedeuten, welche Rolle die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien bei dieser Entwicklung spielt und welche neuen, wirtschaftlich und ökologisch nachhaltigen Dienstleistungs- und Nutzungsmodelle für Infrastrukturen sich hieraus entwickeln.

Neben spannenden Referenten steht ein Netzwerkabend mit der Verleihung des mit 100.000 Euro dotierten KYOCERA-Umweltpreises durch Herrn Prof. Dr. Töpfer auf dem Programm. Zudem findet die offizielle Preisübergabe des prämierten Living Labs »Fraunhofer IZS elektromobilisiert« im Wettbewerb »Ort im Land der Ideen« statt.

2



Entscheider, Organisationsleiter, Personalverantwortliche, IT-Spezialisten, Planer und Real Estate-Verantwortliche sowie alle, die die Zukunft der Arbeit aktiv mitgestalten möchten, sind herzlich eingeladen, beim Zukunftsforum 2013 zum Start ins neue Jahr Ideen zu sammeln, Erfahrungen auszutauschen und neue Impulse für die eigene Arbeit mitzunehmen.

Tagungsort am 30. Januar 2014 (Plenarveranstaltung):
Kultur- & Kongresszentrum Liederhalle, Schillersaal
Berliner Platz 1-3, 70174 Stuttgart

Tagungsort am 30. Januar 2014 (Abendveranstaltung):
Haus der Wirtschaft, König-Karl-Saal
Willi-Bleicher-Straße 19, 70174 Stuttgart

31. Januar 2014: Parallelsessions

In drei parallelen Sessions bieten wir Ihnen im Laufe des zweiten Tages interessante Vorträge zu verschiedenen Themengebieten:

- Session 1 – Räume für eine smarte Arbeitswelt
- Session 2 – Produktivitätspotenziale durch IT
- Session 3 – Nachhaltige Dienstleistungen

Tagungsort am 31. Januar 2014 (Parallelsessions)
Fraunhofer-Institutszentrum Stuttgart –
Zentrum für Virtuelles Engineering ZVE
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

Mehr Informationen zu Programm und Anmeldung sind im Internet unter www.iao.fraunhofer.de/vk183.html zu finden.



3

EINE PRISE ORIENT IN STUTTGART: YAZ ERÖFFNET FLAGSHIP-RESTAURANT



Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Yaz GmbH & Co. KG

Erkan Erkul

Sprecher der Geschäftsführung
Telefon +49 711 / 341702-92
eerkul@yaz-restaurants.com

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Thomas Burger

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

Janine Kramer

Telefon +49 711 970-5143, Fax -2130
janine.kramer@iao.fraunhofer.de

YAZ ist ein neu entwickeltes Konzept der City-Gastronomie, das erstmals eine weltweit beliebte Geschmacksrichtung im boomenden Fast Casual-Marktsegment anbietet. Das Motto »Eine Prise Orient« beschreibt eine fein ausbalancierte und moderne Interpretation der orientalischen Küchenkultur, eingebettet in ein individuell gestaltetes Ambiente, das die sprichwörtliche Gastfreundschaft des Orients von der Theke bis zum Teller erlebbar macht. Der Gast darf bei YAZ zudem ein hohes Niveau an Professionalität und Service erwarten. Etwa durch eigens entwickelte technische Innovationen, wodurch der Gast nach der Theken-Bestellung an seinem Sitzplatz geortet wird und frisch zubereitete Gerichte direkt am Platz serviert werden können. In diesem Sinne wollen die Gründer von YAZ eine neue Marke in der Gastronomie etablieren und haben sich entschlossen, in Stuttgart den Markt-Eintritt zu starten.

In den gemeinsamen Projektaktivitäten mit YAZ trugen die Dienstleistungsexperten des Fraunhofer IAO mit folgenden Aktivitäten zum erfolgreichen Start und zum hohen Niveau und Professionalität und Service von YAZ bei:

- Unterstützung bei der Kundensegmentierung,
- Erstellung der Prozessabläufe im Restaurant mittels Service Blueprinting,
- 3D-Modellierung des Restaurants und Simulation der Abläufe im virtuellen Restaurant,
- Simulation der Abläufe im realen Restaurant mit Service Theater,
- Optimierung der Abläufe und Schnittstellen mit Service-FMEA,
- Konzeption eines Schulungs- und Trainingsplanes für YAZ-Mitarbeiter.

3



Die erarbeiteten Ergebnisse und Konzepte wurden im eigens geschaffenen realen Testrestaurant in der Immenhofer Straße in Stuttgart vor der Eröffnung ausgiebig erprobt, getestet und optimiert. Das nun in der Calwer Straße umgesetzte Konzept im Flagship-Restaurant wurde systematisch und gemeinsam mit einem Sternekoch, IT-Experten, Designern und den Dienstleistungsexperten des Fraunhofer IAO entwickelt.

Weiterführende Links:
www.yaz-restaurants.com
www.servlab.eu

4

BEGLEITVORHABEN »DELFIN« GESTARTET: DIENSTLEISTUNGEN FÖRDERN NUTZERFREUND- LICHE ELEKTROMOBILITÄT



© Iakov Kalinin / Fotolia.com



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Sabrina Cocca

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

Thomas Meiren

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

Wie lässt sich der Markt für Elektromobilität schneller und effektiver durchdringen? Auf welche Weise helfen innovative Dienstleistungen dabei, die Nutzerorientierung von Elektromobilitätslösungen zu verbessern? Wie sollte hierbei die IT-Unterstützung aussehen? Und: Wie sehen die Mobilitätsmärkte von Übermorgen aus?

Mit diesen Fragestellungen beschäftigt sich das Projekt DELFIN. Die Abkürzung steht für »Dienstleistungen für Elektromobilität – Förderung von Innovation und Nutzerorientierung«. Das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, das FIR an der RWTH Aachen sowie das Karlsruhe Service Research Institute (KSRI) am KIT widmen sich im Rahmen des Projekts erstmals fokussiert dem Thema Dienstleistungen im Forschungsbereich Elektromobilität. Hierbei spielen nicht nur neue Geschäftsmodelle und Ansätze zur Nutzerintegration in die Entwicklung neuer Dienstleistungen eine zentrale Rolle, sondern auch die Integration informationstechnischer Fragestellungen sowie ein »Forecast« künftiger Marktentwicklungen.

4

Das Vorhaben präsentiert sich als Begleitvorhaben im Förderschwerpunkt »Dienstleistungsinnovationen für Elektromobilität« des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF). Zur Integration und Vernetzung bestehender Lösungen und -märkte sowie zur engen Orientierung von Elektromobilität an den Bedarfen der Nutzer ist eine interdisziplinäre Zusammenarbeit wichtig. Leitmotiv ist die Innovation, die es ermöglicht, richtungsweisende Elektromobilitätskonzepte in der Breite am Markt umzusetzen. Die im Rahmen des Schwerpunkts geförderten F&E-Projekte adressieren einzelne Herausforderungen auf dem Weg zu einem funktionierenden System für Elektromobilität. Das Projekt DELFIN macht es sich hierbei zur Aufgabe, die Ergebnisse der einzelnen Projekte sinnvoll zu bündeln und zu integrieren, um einen zusätzlichen Mehrwert für Wissenschaft und Wirtschaft zu generieren.

Förderkennzeichen: 01FE13001, 01FE13002 und 01FE13003

Projektpartner:

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO



FIR an der RWTH Aachen



Karlsruhe Service Research Institute (KSRI) am KIT



Weiterführende Links:

www.elektromobilitaet-dienstleistungen.de

www.emobility-services.com

5

START DES BMBF-VERBUNDPROJEKTES BIBS: »BERUFSBILDUNGSEXPORT NACH INDIEN IM BEREICH SIEDLUNGSWASSERWIRTSCHAFT«

Bereits im Juni 2013 startete das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) unter dem Kennzeichen 01BEX03C13 geförderte Projekt »Berufsbildungsexport nach Indien im Bereich Siedlungswasserwirtschaft«. Beteiligte Partner sind der Verein für europäische Sozialarbeit, Bildung und Erziehung e.V. (Vesbe e.V.), das Institut für Siedlungswasserbau, Wassergüte und Abfallwirtschaft (ISWA) der Universität Stuttgart und das Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement (IAT) der Universität Stuttgart.

Ziel des Verbundprojekts ist die Entwicklung eines beruflichen Ausbildungsgangs für die indische Siedlungswasserwirtschaft, der nach deutschem Recht zertifiziert ist. Die Ausbildung soll sich an den formalen und inhaltlichen Merkmalen des deutschen dualen Ausbildungssystems orientieren und für die indischen Verhältnisse modifiziert werden. Die Inhalte sollen mit Hilfe des Konsortiums entwickelt werden und durch Aus- und Fortbildungsmaßnahmen indische Aus- und Fortbildungsinstitutionen dazu befähigen, Mitarbeiter für die Belange der Siedlungswasserwirtschaft auszubilden und Beschäftigte von anwendungsnahen Berufen für die Arbeit im Bereich der

Siedlungswasserwirtschaft zu qualifizieren und fortzubilden (Train-the-Trainer-Konzept). Die Verwertung der Projektergebnisse wird über die Übertragung der Angebote auf weitere Regionen in Indien im Rahmen eines tragfähigen, im Projekt zu entwickelnden Geschäftsmodells für Bildungsdienstleistungen für den indischen Markt erfolgen.

In Deutschland werden gemäß des »Train-the-Trainer-Ansatzes« indische Ausbilder mit bereits vorhandenen Kenntnissen im Bereich der umwelttechnischen Berufe fortgebildet. Es sollen Fachkenntnisse vertieft und didaktische Methoden gelehrt werden, damit eine adressatenorientierte Umsetzung der Lehrpläne vor Ort erfolgen kann. Die Ausbilder sollen in einem weiteren Schritt mit Unterstützung von deutschen Ausbildern die einzelnen Module in Pune im Westen Indiens durchführen, auf Anwendbarkeit prüfen und bei Bedarf modifizieren.

Die Erstellung diversifizierter (mannigfaltiger) Lernarrangements dieser Art erfordert ein intensives Eingehen sowohl auf die Ausbildungsvoraussetzungen als auch auf die kulturellen Besonderheiten der Zielgruppen, die Berücksichtigung der spezifischen Unternehmens- und Arbeitskultur bis hin zu den besonderen Herausforderungen der Schulungen in den jeweiligen indischen Landessprachen bzw. unter der Voraussetzung einer nur geringen englischen Les- und Schreibkompetenz der Kursteilnehmer. Deshalb verfolgt das Projekt zusätzlich das Ziel, mittels innovativer und bildhafter Lernumgebungen das zu entwickelnde Bildungsangebot mit realen, physikalischen und virtuellen Modellen (z.B. 3D-Simulationen) visuell zu bereichern, um im Sinne eines handlungsorientierten Unterrichts die Zielgruppe zu qualifizieren.

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Universität Stuttgart, IAT
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Thomas Burger

Telefon +49 711 970-2185, Fax -2130
thomas.burger@iat.uni-stuttgart.de

5

Um diesen Herausforderungen bei der Erstellung von Bildungsdienstleistungen begegnen zu können, bedarf es einer systematischen Herangehensweise. Der vom IAT der Universität Stuttgart und dem kooperierenden Fraunhofer IAO eingebrachte und gewählte Ansatz des Service Engineering wird hierzu beitragen. Insbesondere fokussieren sich die Dienstleistungsexperten auf folgende Aktivitäten:

- Entwicklung eines Geschäftsmodell-Frameworks für Bildungsdienstleistungen und dessen Anwendung auf das im Projekt entwickelte Bildungsangebot,
- Erarbeitung eines Referenzmodells (inkl. Vorgehensweise, Methoden, Rollen und kritischen Faktoren) für die Entwicklung von Bildungsdienstleistungen und deren Export nach Indien,
- Entwicklung neuer Visualisierungskonzepte für Qualifizierungsmaßnahmen in Schwellenländern, v.a. Kombination aus virtueller Realität mit real handelnden Personen (»Immersive Didactics« im ServLab des kooperierenden Fraunhofer IAO).

Aktuell sind die Forschungspartner in Indien in der Region Pune aktiv, um Anforderungen und Bedarfe an das zu entwickelnde Schulungskonzept zu erheben. Dabei werden sie vor Ort in Indien unterstützt von dem All India Shri Shivaji Memorial Society Industrial Training Center (AISSMS ITC) und dem Indo German Training Center der Deutsch-Indischen Handelskammer (AHK).

Projektpartner:

Verein für europäische Sozialarbeit, Bildung und Erziehung e.V. (Vesbe e.V.)

Institut für Siedlungswasserbau, Wassergüte und Abfallwirtschaft (ISWA) der Universität Stuttgart



Universität Stuttgart

Institut für Arbeitswissenschaft und
Technologiemanagement IAT

BIBS

Exporting Vocational Training in Urban Water Management to India

Weiterführender Link:

www.bibspro.com

6

TEST UND OPTIMIERUNG DES »SELF-SERVICE HEALTH CHECKER«-SYSTEMS IN PEKING

Die alternde Gesellschaft ist auch in China eine wachsende Herausforderung für Politik und Gesellschaft. Pflege- und Betreuungsdienstleistungen werden aktuell für nur ein Prozent der chinesischen Gesamtbevölkerung angeboten. Insbesondere die rasant steigende Zahl von älteren Menschen in den Ballungsräumen erfordert einen zunehmenden Unterstützungsbedarf. In der Entwicklung geeigneter medizinischer Pflegedienstleistungsangebote wird demnach ein großer Handlungsbedarf gesehen.

Im September diesen Jahres besuchten Gastwissenschaftler des Beijing Research Center for Urban Systems Engineering (BRCUSE) das ServLab des Fraunhofer IAO um zunächst die Vorgehensweise des Service Engineerings näher kennenzulernen und erste Ideen für konkrete dienstleistungsorientierte Pflege- und Betreuungsangebote zu entwickeln.

Eine erste prototypische Lösung wurde inzwischen von den Projektpartnern in Peking getestet. Ziel der gemeinsamen Aktivitäten ist es, im Eingangsbereich eines Pflege- und Betreuungszentrums der Yangfan Dian Community (einem »kleinen« Quartier in Peking) einen »Self-Service Health Checker«-Automaten zu platzieren, an dem Besucher und Patienten sowohl selbstständig als auch unter fachlicher oder ärztlicher Anleitung Vitalparameter wie z.B. Blutdruck, Gewicht, Blutzucker, Herzfrequenz und Sauerstoffsättigung im Blut messen können. Die über den Automaten erhobenen Parameter können im Anschluss auf eine von BRCUSE entwickelte Plattform hochgeladen werden, auf die Ärzte, Pflegepersonal als auch jeweilige Angehörige zugreifen können und die Entwicklung der Parameter über die Zeit verfolgen und »remote« Medikationen empfehlen und deren Auswirkungen verfolgen können.

Das Fraunhofer IAO hat in Kooperation mit BRCUSE das Dienstleistungsangebot des »Self-Service Health Checker« unter verschiedenen Aspekten und Fragestellungen unter die Lupe genommen:

- Konzept (z.B. Wird das Konzept von den beteiligten Partnern und der Zielgruppe akzeptiert?),
- Usability und User Experience (z.B. Wie beurteilen ältere Menschen das Bedienkonzept des Automaten?),
- Umgebung (z.B. Wo sollte der Automat idealerweise im Eingang platziert sein? Wie sollte der Bereich gestaltet sein?),
- Prozesse (z.B. Welche Aktivitäten fallen im gesamten Prozess an? Welche Schnittstellen sind betroffen? Wie gestaltet sich der Informationsfluss im Prozess?),
- Interaktion und Kommunikation (z.B. Wie erfolgt die Kommunikation der Messergebnisse? Wie werden die Nutzer für den Automaten sensibilisiert und aufmerksam gemacht?)

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Thomas Burger

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

Walter Ganz

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

6



Alle Aspekte und Fragestellungen wurden in Workshops mit Ärzten, Pflegepersonal, Forschern, Verantwortlichen des Pflege- und Betreuungszentrums als auch älteren Menschen diskutiert sowie erarbeitete Lösungsansätze getestet und evaluiert. Zur Visualisierung der möglichen Umgebung wurde unter Einbezug aller Beteiligten ein idealtypisches 3D-Modell des Eingangsbereichs des Pflege- und Versorgungszentrum erarbeitet und u.a. die relevanten Aspekte wie Layout, Design, Prozesse und Interaktionskonzepte simuliert, getestet und optimiert. Mit den so gewonnenen Erkenntnissen wird der »Self-Service Health Checker« nun sukzessive im realen Betreuungszentrum in Peking implementiert.

Projektpartner:

Beijing Research Center for Urban Systems Engineering



Weiterführender Link:
www.servlab.eu

7

STUDIE ZUM SERVICE LIFECYCLE MANAGEMENT

Dienstleistungen passend zu ihren Produkten anzubieten ist für Unternehmen nicht mehr Kür, sondern Pflicht, wenn sie auf dem Markt bestehen wollen. Ein Service Lifecycle Management hilft, dafür geeignete Geschäftsmodelle systematisch und erfolgreich zu entwickeln. In der Studie »Anforderungen an ein Service Lifecycle Management« hat das Fraunhofer IAO untersucht, ob und wie Unternehmen dieses bereits einsetzen.

Bereits heute ist es für produzierende Unternehmen wichtig, begleitend zu ihren Produkten Dienstleistungen anzubieten. Bekannte Beispiele sind Möbel, die zu Hause bei den Kunden aufgebaut werden, Drucker, deren Kartuschen die Kunden regelmäßig geliefert bekommen, oder ganz klassisch Mobiltelefone, die inklusive Vertrag mit einem Mobilfunkanbieter verkauft werden. In Zukunft

wird sich dieser Trend noch verstärken. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Unternehmen den »Servitization« genannten Transformationsprozess vom reinen Produkt zum Produkt-Dienstleistungs-Bündel erfolgreich gestalten. Doch dazu bedarf es strategischer Geschäftsmodelle, in denen von Anfang an neben Produkten auch Dienstleistungen einen wichtigen Bestandteil darstellen.

Wie kann man solche neuen Geschäftsmodelle systematisch gestalten? Analog zum Management eines Produktlebenszyklus bietet es sich ein Service Lifecycle Management an. Dieses umfasst die drei Schritte Service Ideation (Ideenfindung, strukturierte Bewertung und Auswahl), Service Engineering (Entwicklung der ausgewählten Idee bis zu Markteinführung) sowie Service Operations Management (Marketing, Vertrieb, Qualitätssicherung). Um herauszufinden, inwiefern produzierende Unternehmen ihre Serviceleistungen bereits jetzt im Sinne eines Lebenszyklusmanagements professionell handhaben, hat das Fraunhofer IAO im Rahmen der Studie »Anforderungen an ein Service Lifecycle Management« 14 Experten aus der Praxis befragt.

Den befragten Experten zufolge steigt die Bedeutung des Servicegeschäfts in produzierenden Unternehmen kontinuierlich. Wichtig sind danach erstens individuell auf die Kunden zugeschnittene Angebote. Diese ermöglichen es zweitens, den Kunden ein hybrides Produkt-Service-Bündel anzubieten und damit ein Alleinstellungsmerkmal zu schaffen. Unabdingbar ist drittens eine hohe Qualifizierung der Mitarbeiter, um die Dienstleistungen effizient am Markt erbringen zu können. Genau diese drei strategischen Aspekte sind auch beim Aufbau eines Service Lifecycle Managements zu berücksichtigen.

Die Kurzstudie zeigt, dass die Mehrheit der befragten Unternehmen noch kein ganzheitliches Service Lifecycle Management nutzt. Dies liegt hauptsächlich an mangelnden Kapazitäten, aber auch an fehlenden Qualifikationen der Mitarbeiter. Vor allem bei der Aus-

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Mike Freitag

Telefon +49 711 970-5105, Fax -2130
mike.freitag@iao.fraunhofer.de

Sabrina Cocca

Telefon +49 711 970-5137, Fax -2130
sabrina.cocca@iao.fraunhofer.de

7

wahl und der Entwicklung von Ideen für geeignete Dienstleistungen wünschen sich die befragten Unternehmen praxisnahe methodische Unterstützung.

Die Studie »Anforderungen an ein Service Lifecycle Management« ist ab sofort zum Preis von 10 Euro erhältlich. Die elektronische Version kann kostenlos heruntergeladen werden.

Weiterführende Links:

Studie bestellen unter:

www.verlag.fraunhofer.de/bookshop/artikel.jsp?v=240030

Studie kostenlos herunter laden unter:

wiki.iao.fraunhofer.de/images/studien/service_lifecycle_management.pdf

Wiki-Eintrag lesen:

wiki.iao.fraunhofer.de/index.php/Service_Lifecycle_Management