

SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und zum Management von Dienstleistungen Ausgabe Nr. 30, Oktober 2014

INHALT

- 1
EDITORIAL
- 2
PRAXISFORUM ZU DIENSTLEISTUNGS-
PRODUKTIVITÄT AM 11. NOVEMBER 2014
- 3
UMFRAGE ZU APP MIT INNOVATIONS-
BEISPIELEN
- 4
TESTS SIND WEDER MACHBAR NOCH
LOHNEND, ODER ETWA DOCH?
- 5
AKTUELLE UMFRAGE ZUR ENTWICKLUNG
KOMPLEXER DIENSTLEISTUNGEN
- 6
ANFORDERUNGEN UND BEDARFE FÜR DEN
BERUFSBILDUNGSEXPORT NACH INDIEN IM
BEREICH SIEDLUNGSWASSERWIRTSCHAFT
- 7
DIENSTLEISTUNGEN FÜR ELEKTROMOBILI-
TÄT: ERGEBNISSE EINER EXPERTENSTUDIE
- 8
ABSCHLUSSVERANSTALTUNG DES
EU-PROJEKTS »MANUFACTURING SERVICE
ECOSYSTEMS« IN BERGAMO, ITALIEN
IM JUNI 2014

Herausgeber und Kontakt

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartnerinnen

Sabrina Cocca, Ingrid Gunesch
Telefon +49 711 970-5137, -2165
Telefax + 49 711 970-2192
sabrina.cocca@iao.fraunhofer.de
ingrid.gunesch@iao.fraunhofer.de

*Event-Tipp: So steigern
Unternehmen ihre Dienst-
leistungsproduktivität –
Praxisforum zu Nutzen,
Gestaltung, Vorgehens-
weisen am 11. November
2014 in Stuttgart*



*Jetzt zu
Sonderkonditionen
anmelden!*

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,

die Tage werden deutlich kürzer, die Blätter fallen: der Herbst ist da. Ein guter Moment, um auf das bereits hinter sich liegende Jahr zu schauen und ein erster Resümee zu ziehen: Erreiche ich meine Ziele und guten Vorsätze? Welche Projekte sind mir wichtig und müssen bis zum Jahresende fertiggestellt werden? War ich bisher produktiv?

Was für einen persönlich gilt, ist für den unternehmerischen Bereich nicht verkehrt. Unternehmen sollten sich regelmäßig über ihre Produktivität und Möglichkeiten zu deren Steigerung im Klaren sein: Können wir mehr erreichen? Mit weniger Aufwand? Bei Dienstleistungsangeboten gestaltet sich diese Betrachtung etwas schwieriger – nicht zuletzt weil der »Faktor Kunde« das Produktivitätsergebnis maßgeblich beeinflusst und weil häufig geeignete Kennzahlen zur Messung fehlen. Die Strategische Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« widmet sich diesen und weiteren Herausforderungen und lädt ein zu einem Praxisforum am 11. November 2014, bei dem Tools und Methoden zur Steigerung und Messung von Dienstleistungsproduktivität vorgestellt werden. Kommen Sie vorbei und sichern Sie sich Ihren »Werkzeugkasten«! Informieren Sie sich über www.iao.fraunhofer.de/vk238.html.

A propos werkeln: Würden Sie teures Porzellan auf ein selbst aufgehängtes Regal stellen, ohne vorher dessen Belastungsfähigkeit getestet zu haben? Oder bei Schnee- und Eisglätte auf lederen Sohlen los spurten, ohne sich vorher heranzutasten? Das Ergebnis wäre schmerzhaft. Um sich mit einer neuen Dienstleistungsidee nicht auf Glatteis zu begeben und trotz mühsamer Entwicklungsarbeit nicht an Kleinigkeiten zu scheitern, helfen systematische Teststrategien. Wie man Dienstleistungen testen kann und welche Vorgehensweisen und Tools dabei behilflich sind, hat Fraunhofer IAO im Rahmen einer Studie untersucht. Ausgewählte Ergebnisse finden Sie in diesem Newsletter ([hier klicken](#)).

Wie fit sind Sie eigentlich? Hierbei geht es aber keineswegs um Sport, sondern um Innovationskompetenz. Alle, die sich für das Thema Innovation begeistern und vielleicht selbst gerade nach Ideen für neue Angebote suchen, finden Unterstützung mit der App www.entwickleideen.de nach dem Motto »Fit für Innovation«. Damit diese in Zukunft noch besser wird, ruft Fraunhofer IAO zu einer Umfrage auf. Sagen Sie uns Ihre Meinung! Weitere Infos finden Sie im entsprechenden Abschnitt ([hier klicken](#)).

Komplexe Dienstleistungen – komplizierte Entwicklungsprozesse? Das sollte nicht so sein. Um neue Dienstleistungen erfolgreich am Markt einführen zu können, brauchen Unternehmen ausgeklügelte Methoden und Tools, die gleichzeitig einfach und flexibel anwendbar sind. Damit dies kein einsames Wunschkonzert bleibt, ruft Fraunhofer IAO Expertinnen und Experten, die sich mit der Entwicklung oder Optimierung von Dienstleistungen beschäftigen, zu einer kurzen Befragung im Rahmen des Forschungsprojekts ROUTIS auf. Blättern Sie weiter, um mehr darüber zu erfahren (oder klicken Sie [hier](#)).

Hierzulande kostet es den einzelnen Bürger fast nichts – und ist doch unbezahlbar: Trinkwasser. In Indien stellt ein durchgängiges Wassermanagement und vor allem die Qualitätssicherung eine besondere Herausforderung dar. Um vor Ort Expertinnen und Experten ausbilden zu können, soll ein beruflicher Ausbildungsgang für die indische Siedlungswasserwirtschaft, der nach deutschem Recht zertifiziert ist, maßgebliche Unterstützung leisten. Um die Anforderungen und Bedarfe in Indien kennenzulernen und dadurch einen erfolgreichen Berufsbildungsexport zu gewährleisten, wurden im Rahmen des BIBS-Projekts 58 Verantwortliche in Indien befragt – mit interessanten [Ergebnissen](#).

Um Wasser geht es im Projekt DELFIN nicht – auch wenn der Name es vermuten lässt. Dafür aber um nachhaltige Fortbewegung: Elektromobilität. Denken Sie sofort an futuristisch geschnittene, kleine Autos und mangelnde Reichweite? Da sind Sie nicht alleine. Damit Elektromobilität funktional und nutzer-

1

freundlich werden kann, braucht es jedoch mehr als leistungsfähige Fahrzeuge, Batterien und Ladesäulen. Das DELFIN-Projekt-konsortium präsentiert nun deutschlandweit erstmalig Ergebnisse zur Bedeutung von Dienstleistungen für die Verbreitung von Elektromobilität. Außerdem haben Sie bereits jetzt die Möglichkeit, sich für unser Symposium zu Elektromobilitätsdienstleistungen am 5. Februar 2015 anzumelden (weitere Infos finden Sie [hier](#)).

Ein Kalenderjahr geht zu Ende. Was gibt es besseres, als Projekte abzuschließen? Das EU-Projekt »Manufacturing Service Ecosystems« (MSEE) wurde erfolgreich beendet und Ergebnisse zu einem erfolgreichen Service Lifecycle Management für IT-gestützte Dienstleistungen in produzierenden Unternehmen auf der »International Conference on Engineering, Technology and Innovation« in Bergamo, Italien im Juni 2014 präsentiert. Welche guten Vorsätze haben Sie für 2015? Die Einführung eines systematischen Service Lifecycle Management in Ihrem Unternehmen ist möglicherweise ein Projekt mit Potenzial...

Eine interessante Lektüre und einen sonnigen Herbst wünscht Ihnen

Sabrina Cocca

2

PRAXISFORUM ZU DIENSTLEISTUNGS- PRODUKTIVITÄT AM 11. NOVEMBER 2014

Die Produktivität zu steigern ist eine zentrale Herausforderung für jedes Unternehmen und jeden Dienstleister, der sein Angebotsportfolio an Dienstleistungen unter dem steigenden Wettbewerbsdruck verbessern will. Dienstleistungen innovativ zu gestalten ist dabei ein entscheidender Stellhebel. Doch welche Methoden zur Produktivitätssteigerung setzen Unternehmen erfolgreich ein? Um dieser Frage nachzugehen, haben sich über 160 Akteure der Strategischen Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« (Förderkennzeichen 01FL09003) mit der Thematik der Dienstleistungsproduktivität auseinandergesetzt. In dieser engen Kooperation zwischen der deutschen Wirtschaft, Wissenschaft und Politik in Form einer Public Private Partnership, die durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) initiiert wurde, haben 34 Verbundprojekte erfolgreich praxistaugliche Tools und Methoden entwickelt. Diese wurden in vielfältigen Praxisbeispielen bei Unternehmen unterschiedlichster Branchen und Größen (im Rahmen der 34 Verbundprojekte) entwickelt und getestet.

Am 11. November 2014 organisiert die strategische Partnerschaft mit der aktiven Unterstützung des Ministeriums für Wirtschaft und Finanzen Baden-Württemberg das Praxisforum »Unternehmen steigern ihre Dienstleistungsproduktivität: Nutzen, Gestaltung, Vorgehensweisen«. Die Veranstaltung wird ganztägig im Haus der Wirtschaft in Stuttgart stattfinden. Im Rahmen des Praxisforums laden die Strategische Partnerschaft und das Ministerium für Finanzen und Wirtschaft Baden-Württemberg Führungskräfte und leitende Angestellte dazu ein, ausgewählte Praxisbeispiele zur Steigerung der Dienstleistungsproduktivität kennenzulernen.

Die Veranstaltung richtet sich sowohl an produzierende Unternehmen als auch an Dienstleister, deren Ziel die beständige Verbesserung seines Leistungsangebotes ist. Das Forum bietet interessante Vorträge von Praktikern aus der Wirtschaft sowie interaktive Programmpunkte und lässt darüber hinaus viel Raum für den Erfahrungsaustausch mit Experten. Dabei ermöglicht das Praxisforum den Zugang zu anwendungsnahen und lösungsorientierten Ansätzen und berücksichtigt Fragen wie:

Welche Möglichkeiten gibt es, die Produktivität von Dienstleistungen zu steigern? Welchen Nutzen bringt die effiziente Gestaltung und Messung der Produktivitätsprozesse? Was tragen Technologien und interaktive Wertschöpfung zur Steigerung der Dienstleistungsproduktivität bei? Welche Vorgehensweisen und Methoden können zielgerichtet eingesetzt werden?

Die Veranstaltung zielt darauf ab, diese und weitere Fragestellungen durch Lösungsansätze aus der Praxis zu beantworten. Der Fokus liegt auf den betrieblichen Gestaltungspotenzialen und Messverfahren der Dienstleistungsproduktivität in deutschen Unternehmen.

Ihre Ansprechpartnerin für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Andrea Rößner

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

2

Das Programm gliedert sich in zwei Stränge und bietet so die Möglichkeit, Dienstleistungsproduktivität sowohl aus Sicht der Anbieter als auch aus Sicht der Kunden zu betrachten.

Die anbieterbezogene Sichtweise bietet Vorträge und Workshops in den Themengebieten »Technologien« sowie »Prozesse und Schnittstellen«. Sie beschreiben, wie ein Unternehmen die Produktivität seiner Dienstleistungen gezielt selbst beeinflussen kann.

Die kundenbezogene Perspektive betrachtet die Produktivität unter dem Einfluss des Kunden und seiner Ressourcen. Die Vorträge und Workshops im Themengebiet »interaktive Wertschöpfung« sowie »Kundenintegration und Interaktion« beleuchten, inwiefern die Interaktion und Integration des Kunden entlang der Wertschöpfungskette die Dienstleistungsproduktivität steigern können. Neben den einzelnen Vortragsreihen bietet die Podiumsdiskussion Gelegenheit für den Meinungs- und Erfahrungsaustausch mit Experten – ganz nach dem Prinzip »Wirtschaft spricht zu Wirtschaft«.

Weitere, detaillierte Informationen zum Veranstaltungsprogramm sowie zur Anmeldung finden Sie unter: www.iao.fraunhofer.de/vk238.html.

3

TESTS SIND WEDER MACHBAR NOCH LOHNEND, ODER ETWA DOCH?

ERGEBNISSE EINER BREITENERHEBUNG ZUM TESTEN NEUER DIENSTLEISTUNGEN VERÖFFENTLICHT

Wie lassen sich Dienstleistungen vor der Markteinführung systematisch testen? Dieser Frage ging das Fraunhofer IAO im Rahmen einer Studie nach. Die aktuelle Publikation zeigt die Ergebnisse einer Breitenerhebung auf und vermittelt, was bei Dienstleistungen getestet werden kann und welche Vorgehensweisen, Methoden und Werkzeuge in der betrieblichen Praxis zum Einsatz kommen.

Was verstehen Unternehmen unter dem Testen in der Dienstleistungsentwicklung und welche Vorgehensweisen, Methoden und Werkzeuge setzen sie dabei ein? Diese Fragen standen im Mittelpunkt der Untersuchung »Testen neuer Dienstleistungen« des Fraunhofer IAO. Darüber hinaus wurde erforscht, wann im Entwicklungsprozess von Dienstleistungen getestet wird, welche Chancen und Risiken das Testen mit sich bringt und in welchen Bereichen die Tests wichtige Erkenntnisse liefern. Basis der Studie sind 205 rückgesendete Fragebögen von Hauptverantwortlichen für das Dienstleistungsgeschäft bei Anbietern technischer Dienstleistungen im deutschsprachigen Raum.

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

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

Die Studie »Testen neuer Dienstleistungen« gibt vertiefende Einblicke in das Thema und zeigt eine Vielzahl interessanter Aspekte auf:

- **Strategische und systematische Entwicklung des Dienstleistungsgeschäfts als Basis:**

Die Befragten sind in strategischen und leitenden Funktionen für die Entwicklung und Optimierung des Dienstleistungsgeschäfts verantwortlich, welches sich zu einem großen Teil an Unternehmen orientiert (B2B-Geschäft). Allgemein geben die befragten Unternehmen an, ihr Dienstleistungsgeschäft strategisch und systematisch zu entwickeln und zu betreiben.

- **Das Verständnis des Testens von Dienstleistungen variiert:**

Im Mittel verstehen die befragten Unternehmen unter dem Testen von Dienstleistungen die grundsätzliche Machbarkeitsanalyse der Dienstleistungsidee, die Überprüfung der Leistungsfähigkeit einzelner Dienstleistungsbestandteile sowie die Evaluation von Kundenbedürfnissen und -zufriedenheit. Testen bedeutet für die Unternehmen das Testen vieler Aspekte über den Entwicklungsprozess hinweg. Gleichwohl räumen viele Unternehmen ein, eher spät im Entwicklungsprozess zu testen. Die Tests finden dabei hauptsächlich beim Kunden vor Ort oder auf Pilotmärkten statt.

- **Testen ist wichtig, nur wenige testen jedoch systematisch und organisiert:**

Das Testen neuer Dienstleistungen vor der Markteinführung wird zwar durchweg als wichtig erachtet, gleichwohl nimmt es in der Entwicklung von Dienstleistungen eine untergeordnete Rolle ein. Testprojekte werden hauptsächlich ad-hoc und ohne strukturierte Vorgehensweise durchgeführt.

3

- **Mangel an Methoden und Vorgehensweisen:**

Insgesamt kommen sehr wenige dienstleistungsspezifische Methoden als auch dienstleistungsspezifische Testmethoden zum Einsatz. Den größten Handlungsbedarf sehen die befragten Unternehmen in der Entwicklung und Bereitstellung geeigneter Vorgehensweisen, Methoden und Werkzeuge für die jeweiligen Tests in der Dienstleistungsentwicklung.

Die spannenden und zum Teil unerwarteten Einzelaussagen ergeben ein detailliertes Bild zum Thema Testen neuer Dienstleistungen, welches in dieser Breite und Tiefe bisher einmalig ist.

Die aktuelle Studie »Testen neuer Dienstleistungen« knüpft an die Ergebnisse der ersten Studie aus dem Jahr 2014 an und ist zum Preis von 99 Euro im IAO-Shop unter <https://shop.iao.fraunhofer.de/publikationen/testen-neuer-dienstleistungen.html> erhältlich.

Weiterführender Link:

www.servlab.eu

4

UMFRAGE ZU APP MIT INNOVATIONSBEISPIELEN



Mit welchen Ideen und Ansätzen steigern Unternehmen ihre Innovationsfähigkeit? Wie können andere Unternehmen diese innovativen Ansätze nutzen und von ihnen profitieren? In der vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und dem Europäischen Sozialfond (ESF) geförderte Strategische Partnerschaft »Fit für Innovation« (Förderkennzeichen: 01XZ09011) wurden über 60 Innovationsbeispiele erfolgreicher Unternehmen unterschiedlicher Branchen und Größen zusammengetragen und aufbereitet. Gerade für mittelständische Unternehmen werden nach dem Motto »kopieren, nicht kopieren« Anregungen bereitgestellt, wie die eigene Innovationsfähigkeit besser entfaltet werden kann. Diese Beispiele stehen in kostenlosen Apps für iOS und Android zur Verfügung. (www.entwickleideen.de). Um die Funktionen und die Nutzung dieser App weiter zu verbessern, führt das Fraunhofer IAO eine Befragung unter den Nutzern durch.

Die Strategische Partnerschaft »Fit für Innovation« hat in sechs Arbeitskreisen und zwei Workshopreihen vielfältige Ansätze unter anderem für neue Geschäftsmodelle, innovative Dienstleistungen und erfolgreiche Unternehmenskulturen diskutiert und aufbereitet. Ergänzt werden diese durch Vorgehensweisen zu Erfolg in Netzwerken und Möglichkeiten zur Verbesserung der Innovationskompetenz. Die Verbreitung dieser Beispiele und Tipps in Form von »zehn Schritten zu mehr Innovation« über eine App ist selbst eine Transferinnovation im Bereich der Forschungsförderung. Mit ihr soll erprobt werden, inwieweit mobile Endgeräte geeignet sind, solche Beispiele in die betriebliche Praxis zu tragen und ob die Möglichkeiten des Teilens, Bewertens, Kommentierens und des Hinzufügens eigener Innovationsbeispiele genutzt werden.

Seit ihrer Veröffentlichung im Herbst 2013 haben rund 1.000 Nutzer die App installiert. Mit einer Online-Erhebung, die auszufüllen ca. fünf Minuten dauert, möchten wir Nutzer der App zu ihren Nutzungserfahrungen und zur Zufriedenheit mit der Usability befragen. So sollen in künftigen Forschungsprojekten Apps zum Transfer von Ergebnissen auf der Grundlage der Befragungsergebnisse optimiert zur Verfügung gestellt werden können. Falls Sie die App noch nicht installiert haben sollten, können Sie dies kostenlos über den genannten Link tun. Über die Ergebnisse der Befragung informieren wir Sie gerne, wenn Sie uns eine kurze Nachricht zukommen lassen.

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Alexander Schletz

Telefon: +49 711 970-2184
alexander.schletz@iao.fraunhofer.de

Weiterführende Links:

www.entwickleideen.de

Zur Befragung:

<https://www.befragung.iao.fraunhofer.de/index.php/175513/lang-de>

5

AKTUELLE UMFRAGE ZUR ENTWICKLUNG KOMPLEXER DIENSTLEISTUNGEN



Immer noch scheitern viele neue Dienstleistungen bei oder unmittelbar nach ihrer Markteinführung. Um Dienstleistungen schnell und erfolgreich in den Markt bringen zu können, sind deshalb neue Verfahren und Vorgehensweisen zwingend erforderlich. Dies gilt insbesondere für komplexe Systemdienstleistungen im Business-to-Business-Umfeld. Solche Dienstleistungen gewinnen zunehmend an Bedeutung, weil Sie von Kunden verstärkt nachgefragt werden, eine bessere Kundenbindung zu gewährleisten versprechen und höhere Margen erzielt werden können. Sie bergen jedoch gerade aufgrund ihrer Komplexität ein hohes Innovations- und Marktrisiko.

Vor diesem Hintergrund hat das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderte Forschungsprojekt ROUTIS (Förderkennzeichen: 01XZ12001 - 01XZ12004) eine Online-Befragung auf-

gesetzt, um die aktuelle Bedeutung komplexer Dienstleistungen und deren Entwicklungsprozesse in Unternehmen zu untersuchen.

Die Ergebnisse der Befragung tragen dazu bei, Unternehmen Vorgehensweisen und Werkzeuge bereitzustellen, mit denen die Entwicklung, Testen und Optimieren komplexer Dienstleistungen künftig schneller und risikoärmer realisiert werden kann. In ROUTIS werden dazu u.a. die konzeptionellen und technischen Grundlagen einer Modellierungsplattform erarbeitet, die den Nukleus eines Computer-aided Design-Systems für Dienstleistungen bilden soll. Die Plattform kombiniert die klassische Geschäftsprozessmodellierung mit einer anschaulichen 3D-Visualisierung. Durch die Darstellung von Dienstleistungsabläufen und -umgebungen als modifizierbare 3D-Szenen, wird es möglich, partizipative Entwicklungsprozesse zu realisieren, in die auch Modellierungslaien ihr spezielles Wissen und ihre Erfahrung einbringen können.

Wir bitten Experten, die sich mit der Entwicklung und der Optimierung von Dienstleistungen aus Unternehmen aller Branchen und Größenklassen, den Fragebogen unter der Adresse <https://www.befragung.iao.fraunhofer.de/index.php/664881/lang-de> auszufüllen. Die Beantwortung dauert ca. 20 Minuten. Sehr gerne schicken wir Ihnen nach Abschluss und Auswertung der Befragung gegen Ende des Jahres eine Zusammenfassung und Würdigung der Ergebnisse zu. Schreiben Sie uns in diesem Fall kurz an.

Ihre Ansprechpartnerin für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

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

Weiterführende Links:

www.routis.de
<https://www.befragung.iao.fraunhofer.de/index.php/664881/lang-de>

6

ANFORDERUNGEN UND BEDARFE FÜR DEN BERUFSBILDUNGSEXPORT NACH INDIEN IM BEREICH SIEDLUNGSWASSERWIRTSCHAFT

Bereits im Juni 2013 startete das unter dem Kennzeichen 01BEX03C13 geförderte BMBF-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.

In der aktuell abgeschlossenen ersten Projektphase galt es, Anforderungen und Bedarfe für den Berufsbildungsexport im Bereich Siedlungswasserwirtschaft im Allgemeinen sowie im Speziellen aus Sicht von Betreibern von kommunalen und industriellen Wasseraufbereitungs- sowie Abwasseranlagen in Indien in der Region Pune zu erheben. Hierbei wurden mittels eines standardisierten Interviewleitfadens in Summe 58 Betreiber, Manager und technische Leiter solcher Anlagen befragt. Dabei wurden die Projektpartner vor Ort unterstützt von dem All India Shri Shivaji Memorial Society Industrial Training Institute (AISSMS ITI).

Die detaillierten Gespräche fokussierten vier für das Projekt relevante Themenfelder. Neben den institutionellen Fragen zum Betreiber und den technischen Gegebenheiten auf der vom Betreiber betreuten Wasser- und Abwasseraufbereitungsanlage interessierten insbesondere Angaben zum Status Quo der aktuell durchgeführten Berufsausbildung sowie Angaben zu zukünftigen Unterstützungsbedarfen durch externe Bildungsanbieter.

Die Ergebnisse der Interviews liegen nun erstmalig in englischer Sprache als kommentierte Folienversion vor und können über den angegebenen Kontakt angefordert werden. Allgemein zeigt sich ein hoher Bedarf im berufsausbildenden Training in Basiswissen zum Wassermanagement aber auch in speziellen Bereichen wie z.B. prozessunterstützenden Technologien, Wartung, Gesundheitsschutz und Sicherheit sowie mechanischen Aufgaben.

Die aus der Befragung gewonnenen Erkenntnisse leisten einen wichtigen Beitrag für die Gestaltung und Konzeption des im Rahmen des Projektes zu entwickelnden Curriculums für ein Berufsbildungsangebot im Bereich Siedlungswasserwirtschaft in der Region Pune in Indien. Eine detaillierte Publikation der Ergebnisse ist für das Spätjahr 2014 geplant.

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Universität Stuttgart
Institut für Arbeitswissenschaft
und Technologiemanagement
Nobelstraße 12
70567 Stuttgart

Thomas Burger

Telefon: +49 711 970-2185
thomas.burger@iat.uni-stuttgart.de

6

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:

<http://bibspro.com>

7

DIENSTLEISTUNGEN FÜR ELEKTROMOBILITÄT: ERGEBNISSE EINER EXPERTENSTUDIE

Das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderte Projekt DELFIN («Dienstleistungen für Elektromobilität – Förderung von Innovation und Nutzerorientierung») beschäftigt sich mit Fragen rund um die Diffusion von Elektromobilität in Deutschland: Wie lässt sich der Markt für Elektromobilität schneller

und effektiver durchdringen? Auf welche Weise helfen innovative Dienstleistungen dabei, die Akzeptanz und Nutzung von Elektromobilitätslösungen zu verbessern? Wie sollte hierbei die IT-Unterstützung aussehen? Und: Wie sehen die Mobilitätsmärkte von Übermorgen aus?



Dienstleistungen für Elektromobilität

Erste Antworten zu diesen Fragen liegen nun in Form einer Studie vor, basierend auf Interviews mit 27 Experten aus Wissenschaft und Industrie. Die Studie gibt Einblicke in das breite Feld der Elektromobilitätsdienstleistungen und zeigt Handlungsansätze für Politik, Unternehmen und Wissenschaft auf.

Es gibt bereits gute Beispiele dafür, dass Dienstleistungen rund um die Elektromobilität am Markt funktionieren, sich für Unternehmen rechnen und einen maßgeblichen Beitrag zur Verbreitung von Elektromobilität in Deutschland leisten können. Dazu zählt das bekannte Konzept des Carsharing, aber auch Informationsdienstleistungen in Form von Apps werden immer wichtiger (z.B. Navigation mit Reichweitenberechnung, Ladesäulensuche). Allerdings gibt es noch einige Defizite, die unter anderem die Nutzerorientierung betreffen: Unternehmen müssen mit potenziellen Nutzern in den Dialog treten, um deren Bedarfe mit ihren Elektromobilitätsangeboten gezielter adressieren zu können. Hierzu erforscht das Projekt DELFIN Methoden zur Einbindung von Nutzern in die Entwicklung und Gestaltung von Elektromobilitätsdienstleistungen, Anforderungen an eine IT-Unterstützung sowie Marktentwicklungen über das Jahr 2020 hinaus.

Gemeinsam mit den Projektpartnern, dem FIR e.V. an der RWTH Aachen und dem Karlsruhe Service Research Institute (KSRI) am KIT veröffentlicht das Fraunhofer IAO die Studienergebnisse in einem Herausgeberbuch, das ab November 2014 im IAO-Shop (<https://shop.iao.fraunhofer.de>) bestellt werden kann.

Ihr Ansprechpartnerinnen für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Sabrina Cocca, Michaela Klemisch
Telefon +49 711 970-5137, -2219
sabrina.cocca@iao.fraunhofer.de
michaela.klemisch@iao.fraunhofer.de

7



© Iakov Kalinin / Fotolia.com

Event-Tipp: Dienstleistungsinnovationen für Elektromobilität – Märkte entdecken, Geschäftsmodelle entwickeln, Kunden begeistern

Am 5. Februar 2015 richtet das Fraunhofer IAO zusammen mit den Projektpartnern, dem FIR an der RWTH Aachen und dem KSRI am KIT, ein Symposium zu Elektromobilitätsdienstleistungen in Stuttgart aus. Präsentiert werden 14 Forschungsprojekte aus dem BMBF-Förderschwerpunkt »Dienstleistungsinnovationen für Elektromobilität«. Gemeinsam mit den Experten aus den Projekten können sich Interessierte aus Wissenschaft und Industrie zu neuesten Erkenntnissen und aktuellen Herausforderungen austauschen und diskutieren. Hierzu laden wir unsere Leserinnen und Leser herzlich ein. Weitere Informationen finden Sie unter www.iao.fraunhofer.de/vk257.html und unter www.elektromobilitaet-dienstleistungen.de.

Weiterführende Links:

Anmeldung zum Symposium:
www.iao.fraunhofer.de/vk257.html

Internet:
www.elektromobilitaet-dienstleistungen.de

Twitter:
twitter.com/emobility_serv

Projektpartner:

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO



FIR an der RWTH Aachen



Karlsruhe Service Research Institute (KSRI) am KIT



8

ABSCHLUSSVERANSTALTUNG DES EU-PROJEKTS »MANUFACTURING SERVICE ECOSYSTEMS«

AUF DER KONFERENZ »INTERNATIONAL CONFERENCE ON ENGINEERING, TECHNOLOGY AND INNOVATION«
IN BERGAMO, ITALIEN IM JUNI 2014



In Bergamo wurde Unternehmern und Wissenschaftlern präsentiert, welche Vorgehensweisen, Methoden und Tools eingesetzt werden können, um produzierenden Unternehmen die Transformation zu serviceorientierten Unternehmen zu ermöglichen. Vor allem die strategische Entwicklung und Erbringung von IT-gestützten Dienstleistungen hilft produzierenden Unternehmen, ihre Geschäftsmodelle schrittweise vom Produktgeschäft hin zum Servicegeschäft zu erweitern.

Alle Aspekte des Unternehmens müssen dabei berücksichtigt werden – das heißt vor allem, sowohl die Wandlungsfähigkeit als auch die methodische Qualifikation der Mitarbeiter sind dabei zu fördern. Ein Ansatz, diese fachliche Unterstützung im Unternehmen sicherzustellen, ist die Einführung eines Service Lifecycle Managements für IT-gestützte Dienstleistungen in produzierenden Unternehmen. Das in diesem Projekt entwickelte Service Lifecycle Management besteht dabei aus den vier Bestandteilen Prozessmodell, Rollenmodell, einem IT-Tool und einer Interaktionsmatrix, die das Zusammenspiel zwischen Produkten- und Serviceentwicklung koordiniert. An den zwei Unternehmensbeispielen BIVOLINO, einem Anbieter für maßgeschneiderte Herrenhemden, und TPVision, einem Serviceprovider von Philips-Fernsehern, wurde der Einsatz eines Service Lifecycle Managements anschaulich präsentiert.

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Mike Freitag

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

Weiterführende Links:

www.msee-ip.eu
<http://blog.iao.fraunhofer.de/service-lifecycle-management-ingenieurskunst-fur-bessere-dienstleistungen/>