

Newsletter

SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und zum Management von Dienstleistungen | Ausgabe 3/2015



IM FOKUS



Dienstleistungen visualisieren
Sehen – verstehen – handeln



LIEBE LESERINNEN UND LESER,

wie haben Sie dieses Jahr Ihren Sommerurlaub verbracht? Der Autor Terry Pratchett stellte in einem seiner Werke einmal die Frage, warum man überhaupt fortgehe. Seine Antwort dazu: »Damit man zurückkehren kann, um den Ort, den man verlassen hat, mit neuen Augen und zusätzlichen Farben zu sehen.« (Aus: Ein Hut voller Sterne)

In diesem Sinne dürfen wir Ihnen in der aktuellen Ausgabe unser ServLab vorstellen, welches sich derzeit noch in der Umbauphase befindet, danach aber ebenso in neuem Glanz und zusätzlichen Facetten erscheinen wird.

Unter der Rubrik »Für Unternehmen« stellen wir Ihnen die geplanten Neuerungen vor.

In »Nachgefragt bei« bekommen Sie Einblicke in das Leben und Arbeiten von Sibylle Hermann, der Hauptverantwortlichen des ServLab.

Wenn Sie sich für das Visualisieren und Testen von Dienstleistungen interessieren, für das wir unser ServLab nutzen, dann schauen Sie in der Rubrik »Im Fokus« vorbei und erfahren Sie mehr.

In Indien sind wir momentan an einem Projekt beteiligt mit der Zielsetzung, die Wasserversorgung in der Region Pune zu verbessern. Unser Projektpartner vor Ort ist das All India Shri Shivaji Memorial Society's (kurz: AISSMS) College of Engineering. Gegründet wurde die Hochschule 1917 vom damaligen Maharadscha Rajarshi Chhatrapati Shahu Maharaj. Hochadlig ist auch der Schirmherr der AISSMS, gleichzeitig Prinz von Kolhapur. Dieser besuchte unser Institut während eines dreiwöchigen Workshops. Lesen Sie dazu mehr in »Aus Forschung und Entwicklung«.

Zu guter Letzt noch ein wichtiges Datum für Ihren Terminkalender:

Haben Sie sich den 21. Oktober schon vorgemerkt? Dort findet unser Event »Smart Services – Digitalisierung und Dienstleistungen als Innovationstreiber für die Wirtschaft« statt. Nähere Informationen erfahren Sie unter »Aktuelles«.

Und nun wünsche ich Ihnen viel Freude beim Lesen.

Es grüßt Sie herzlich
Julia Hart



AKTUELLES

An dieser Stelle informieren wir Sie regelmäßig kurz und bündig über Veranstaltungen, Downloads, Befragungen und weitere Highlights zur Entwicklung und zum Management von Dienstleistungen.



© vege - Fotolia.com /
Fraunhofer IAO

21. Oktober 2015

Smart Services – Digitalisierung und Dienstleistungen als Innovationstreiber für die Wirtschaft

Im Fokus der hochkarätig besetzten Veranstaltung stehen die Chancen und Herausforderungen der Entwicklung von Smart Services. In vier parallelen Sessions reflektieren Experten aus der Wirtschaft strategische, technische, organisatorische und sicherheitsbezogene Aspekte des Themas.

<http://s.fhg.de/smartservices>



Best Paper Award zu Smart Services

Für ihren Beitrag »Smart Services in Manufacturing Companies« wurden Hans-Jörg Bullinger, Thomas Meiren und Rainer Nägele mit dem Best Paper Award bei der renommierten 23rd International Conference on Production Research ausgezeichnet.



© dima_sidelnikov - iStock;
kchungtw - Fotolia.com

14./15. Oktober 2015:

Workshop-Reihe »Dienstleistungen managen - innovativ und produktiv« - mit »Gesundheitsdienstleister Spezial« am 14. Oktober.

In der Workshop-Reihe »Dienstleistungen managen – innovativ und produktiv« bieten wir am 14. Oktober 2015 einen Spezial-Termin für Gesundheitsdienstleister an. Darin zeigen wir, wie die Analyse und Gestaltung von Prozessen mit 3 KM erfolgt und üben an branchenspezifischen Praxisbeispielen. Am 15. Oktober 2015 geben wir eine Einführung in die Entwicklung dienstleistungsspezifischer Geschäftsmodelle für KMU. Im Workshop werden neue Methoden vorgestellt und angewendet.

https://www.iao.fraunhofer.de/images/veranstaltungen/3km_flyer.pdf



STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT
PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN



Positionspapier »Produktivität von Dienstleistungen« als PDF kostenlos downloaden

Zum Abschluss der Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten im Förderschwerpunkt »Produktivität von Dienstleistungen« legt das Fraunhofer IAO ein Positionspapier zum Thema vor. Darin plädieren die Autoren für einen Produktivitätsbegriff, der sich von einer mechanistisch verengten Sicht auf Kosten und Mengen löst. Denn: Unternehmen, Volkswirtschaften und die Gesellschaften, die diese konstituieren, sind keine Maschinen, sondern soziale Gebilde. Gefragt ist eine Rückbesinnung auf die ursprüngliche Wortbedeutung von Produktivität. Diese umfasst sowohl die schöpferische Kraft zur Schaffung effektiver Lösungen als auch die effiziente Leistungserbringung.

Download unter:

<http://s.fhg.de/DL-Produktivitaet>

Weitere Infos:

http://www.service-productivity.de/?page_id=1888



DIENSTLEISTUNGEN VISUALISIEREN

Sehen – verstehen – handeln



Foto: Ludmilla Parsyak, © Fraunhofer IAO

Abstract

Dienstleistungen gelten als komplex. Noch immer. Das trifft insbesondere zu, wenn es um die Entwicklung neuer und die Optimierung bestehender Dienstleistungen geht. Für viele Unternehmen ist dabei unklar, wo genau sie ansetzen sollen – bei den Prozessen? Beim Leistungsangebot für die Kunden? Bei Mitarbeitern und Ausstattung? Oder doch bei der Kundenschnittstelle und der Interaktion? Und wie vermittelt man das ganze schließlich Kunden, Mitarbeitern und Management?

Vor einiger Zeit nahm ein Schweizer Großunternehmen Kontakt mit dem Fraunhofer IAO auf. Im Business Development war man gerade dabei, eine neue Dienstleistung zu entwickeln und auf den Markt zu bringen. Geradezu vorbildlich hatte man ein umfassendes Konzept erarbeitet und dokumentiert. Das Leistungsangebot war präzise beschrieben, die Prozesse fein säuberlich ausgearbeitet und die notwendigen Ressourcen geplant. Nun stand man kurz vor der Markteinführung – doch das Management zögerte. War die neue Dienstleistung bereits reif für den Markt? Wie würde sie bei den Kunden ankommen? Nach einigem Hin und Her entschied man sich schließlich, das Fraunhofer IAO um Hilfe zu bitten.

Textuelle Beschreibungen reichen nicht aus

Schnell stellte sich heraus, dass im Unternehmen sehr unterschiedliche Vorstellungen herrschten und wichtige Entscheider zum Teil eine nur vage Idee von der neuen Dienstleistung hatten. Und wie sollten sie auch? Im Zuge des allgemeinen Geschäftsmodell-Hypes wurde zwar ein ausführlicher Businessplan erstellt, jedoch umfasste dieser mehr als 400 Seiten – 400 Seiten vollgestopft mit Text. Es wurde schnell nachvollziehbar, dass kaum jemand im Management die Zeit hatte, einen solchen Businessplan im Detail zu lesen und zu verstehen.



Neidisch schaute man auf die Produktentwicklung, wo es gang und gäbe war, bereits sehr früh im Entwicklungsprozess mit Prototypen zu arbeiten und anhand dieser die neuen Produkte zu testen und zu kommunizieren. Hier war es um ein Vielfaches leichter, sich im Management in Produkt und Kunden hineinzuversetzen und schließlich wichtige Entscheidungen hinsichtlich der Markteinführung zu treffen.

Wege der Visualisierung

Doch selbst bei vermeintlich abstrakt anmutenden Dienstleistungen gibt es bessere Möglichkeiten als rein textuelle Darstellungen. So unterstützen beispielsweise Zeichnungen und einfache Animationen bereits in frühen Phasen die Kommunikation von Dienstleistungsideen. Prozesse lassen sich mithilfe grafisch anschaulicher Methoden modellieren und simulieren. Durch den Einsatz von kostenfreier Open-Source-Software – oder alternativ mit Virtual Reality – können Dienstleistungsumgebungen und auch Akteure (z.B. in Form von Avataren) realistisch nachgebildet werden. Wichtige Kunden- und Mitarbeitergruppen werden mit idealtypischen Personas eindrucksvoll beschrieben und mittels Rollenspielen und Service Theater lässt sich sogar die Interaktion bei Dienstleistungen inszenieren. Erfahrungen zeigen jedoch, dass solche und ähnliche Methoden bisher nicht in der Praxis angekommen sind – weil das Wissen hierzu fehlt oder einfach nur die eigene Courage, neue Wege zu beschreiten und vermeintlich exotische Methoden auch tatsächlich anzuwenden.

Dienstleistungstest im ServLab

Was wurde schließlich aus dem Schweizer Unternehmen? Man entschied sich, die neue Dienstleistung im ServLab des Fraunhofer IAO zu testen. Mithilfe von Virtual Reality und Service Theater wurde das Dienstleistungskonzept anschaulich dargestellt und unter Einsatz von Kameras festgehalten. Parallel dazu wurden verschiedene Stakeholder – Kunden, Mitarbeiter und Management – in separaten Workshops eingeladen und verschiedene Szenarien »durchgespielt« und diskutiert. Neben wichtigen Hinweisen für eine erfolgreiche Umsetzung des Konzepts wurden zudem insgesamt mehr als 120 potenzielle Schwachstellen identifiziert und entsprechende Lösungen entwickelt. Insbesondere die Entscheider betonten im Anschluss, dass ihnen die realitätsgetreue Darstellung sehr beim Verständnis der neuen Dienstleistung geholfen habe und sie erstmalig das Gefühl entwickelten, dass das neue Leistungsangebot nun auch für die Kunden passe. Zwei Monate nach der Workshopserie wurde die neue Dienstleistung schließlich erfolgreich in den Markt eingeführt.

Weiterführende Informationen

www.servlab.eu

www.servicedesigntools.org

Kontakt

Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

Thomas Meiren

Telefon +49 711 970-5116

thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

Sibylle Hermann

Telefon +49 711 970-2020

sibylle.hermann@iao.fraunhofer.de



SAUBERES WASSER FÜR INDIEN

Qualifiziertes Personal für die Wasserversorgung und -entsorgung



Zusammen mit der All India Shri Shivaji Memorial Society (AISSMS), dem VESBE e.V. in Hennef und dem Institut für Siedlungswasserbau, Wassergüte und Abfallwirtschaft (ISWA) der Universität Stuttgart entwickelt das Fraunhofer IAO einen Zertifikatskurs »Water Management« für den indischen Markt. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert.

Die Verbesserung der Wasserversorgung in der Region Pune ist die Zielsetzung des Projekts »Berufsbildungsexport nach Indien im Bereich Siedlungswasserwirtschaft (BIBS)«. Ein wichtiger Ansatzpunkt hierzu ist der Ausbildungsstand der Mitarbeiter in indischen Anlagen zur Wasserversorgung und -entsorgung. Denn oft mangelt es dort nicht an verfügbaren Technologien, sondern vielmehr am notwendigen Know-how, um die



Ausstattung einsatzfähig zu halten und möglichst effizient zu nutzen. Hinzu kommt, dass insbesondere die Arbeit in Kläranlagen ein vergleichsweise geringes gesellschaftliches Ansehen genießt und die Fluktuation unter den Mitarbeitern entsprechend hoch ist. Abhilfe soll nun ein neuer Kurs, »Water Management«, nach deutschem Vorbild schaffen, der das Wissen zum Betreiben von Wasserversorgungs- und -entsorgungsanlagen in kompakter Form vermittelt und gleichzeitig – durch die Verleihung eines in Indien hoch geschätzten »deutschen« Zertifikats – für eine Aufwertung der dortigen Beschäftigten sorgt.

Analyse der Situation vor Ort in Indien

Von Beginn an war klar, dass deutsche Konzepte im Bereich der Aus- und Weiterbildung nicht ohne weiteres auf den indischen Markt übertragen werden können. Aus diesem Grund wurde zusammen mit dem indischen Projektpartner AISSMS eine umfassende Anforderungsanalyse durchgeführt. Kernelement waren dabei Interviews mit 58 Betreibern von Wasserversorgungs- und -entsorgungsanlagen in der Region Pune. Von besonderem Interesse war die Untersuchung der Bedingungen vor Ort, die Ermittlung konkreter Bildungsbedarfe sowie die Analyse von Unterstützungsmöglichkeiten durch das Projekt BIBS. Ergänzend dazu wurden wichtige Multiplikatoren in Indien, deutsche Tech-

nologieunternehmen, die German Water Partnership e.V. sowie die Deutsch-Indische Handelskammer eng in das Projekt eingebunden. Insgesamt zeigte sich ein großes Potenzial, jedoch auch zahlreiche Herausforderungen wie etwa unterschiedliche Sprachen, relativ geringe Budgets für Aus- und Weiterbildung sowie bürokratische Zulassungsbedingungen vor Ort.

Die Ergebnisse der Anforderungsanalyse wurden publiziert und sind zum Preis von 39 Euro im IAO-Shop unter der Adresse: <https://shop.iao.fraunhofer.de/publikationen/modernizing-vocational-education-and-training-in-water-management.html?id=650> erhältlich.

Entwicklung des Bildungsangebots

Auf Basis der Anforderungsanalyse und mit dem maßgeblichen Know-how des ISWA, das bereits vergleichbare Kurse für Südafrika und Peru entwickelt hat, wurde innerhalb des Projekts BIBS der Zertifikatskurs »Water Management« konzipiert. Dabei wurde das Ziel verfolgt, einen möglichst »schlanken« Kurs zu entwickeln – mit der Konzentration auf das Wesentliche – und dabei gleichzeitig moderne Elemente der Wissensvermittlung zu integrieren. Daher wurde innerhalb des Kurses intensiv mit Visualisierungen und praktischen Übungen gearbeitet. Zwei besondere Highlights bilden der Einsatz des »Environmental Discovery Systems« von FESTO, mit dem sich chemische Abläufe in der Wasserversorgung eindrucksvoll vermitteln lassen sowie am Fraunhofer IAO entwickelte realitätsgetreue 3D-Modelle zur Schulung von Notfallsituationen in Kläranlagen. Der mehr als 40 Module umfassende Kurs wird abgerundet durch Ausführungen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz.



Train-the-Trainer

Das Kursangebot wurde so konzipiert, dass es durch in Indien tätige Aus- und Weiterbildungseinrichtungen übernommen werden kann. Die Grundidee bestand dabei darin, dass geeignete Trainer entsprechend qualifiziert werden und diese anschließend die Kurse vor Ort anbieten. Zur ersten praktischen Erprobung wurde im April und Mai ein dreiwöchiger Train-the-Trainer-Workshop mit acht Ausbildern der kooperierenden AISSMS durchgeführt. Die Trainer aus Indien wurden dabei intensiv geschult, wobei auch didaktische Elemente eine große Rolle spielten. Am Ende erhielten schließlich alle Teilnehmer die gewünschte Trainingsberechtigung für die bereits im Oktober startenden ersten Kurse in Indien.



Eine besondere Wertschätzung erfuhr die Gruppe zudem durch den Besuch des Prinzen von Kolhapur, Shri Chhatrapati Maloji-rajee Shahu, der zugleich Schirmherr der AISSMS ist.

Wie geht es weiter?

Nach den erfolgreichen bisherigen Arbeiten liegt der aktuelle Projektschwerpunkt auf der Verstetigung des entwickelten Bildungsangebots. Dies betrifft zum einen die Durchführung und Evaluation von Schulungsmaßnahmen in Indien und zum anderen die sukzessive Umsetzung des projektbegleitend entwickelten Franchise-Geschäftsmodells für das Kursangebot.

Die Ergebnisse des Projekts werden vom 13. bis 15. Oktober 2015 auf der IFAT India in Mumbai vorgestellt.

Weiterführende Links

<http://bibspro.com>

Kontakt

Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

Thomas Meiren

Telefon +49 711 970-5116

thomas.meiren@iao.fraunhofer.de



DAS SERVLAB WIRD UMGEBAUT

Das ServLab, das Dienstleistungsinnovationslabor des Fraunhofer IAO, wird derzeit umgebaut und ist ab Oktober wieder betriebsbereit. Neben ein paar kosmetischen Änderungen wird vor allem das technische Kernstück des Labors, die Virtual-Reality-Anlage komplett erneuert. Die neue Technik ist einfacher und zugleich leistungsstärker. Statt der vorher vier Projektoren werden zukünftig nur noch zwei am Werk sein. Ihre Leistungsfähigkeit reicht aus, um die etwas schmalere, aber dafür höher gewordene Projektionsfläche komplett zu bespielen. Vorteil: Es gibt kein Edge Blending mehr. Damit entfallen auch die aufwändigen Kalibrierungen, die bislang in regelmäßigen Abständen notwendig waren, um Unschärfen im mittleren Bereich der Projektion zu beseitigen. Neu wird sein, dass die gesamte Fläche der Powerwall gleichermaßen für die stereoskopische und nicht-stereoskopische Darstellung genutzt werden kann. Das bedeutet, dass u.a. auch die in Second Life modellierten Testumgebungen in lebensgroßer Darstellung genutzt werden können. Als ein zusätzliches Element soll im Zuge des Umbaus ein Multitouch-Planungstisch hinzugekommen. Dieser wird nicht nur für das kollaborative Modellieren von Geschäftsprozessen nach der 3KM-Methode genutzt werden können, er bietet zukünftig auch neue Interaktionsmöglichkeiten für die Virtual Reality.

Wir sind also bald wieder einsatzbereit und freuen uns auf neue spannende Projekte und Begegnungen. Wenn Sie sich jetzt fragen, welche Art von Projekten im ServLab durchgeführt werden können und welchen Mehrwert eine Virtual-Reality-Projektion für das Entwickeln und Testen von Dienstleistungen bringt, so empfehlen wir Ihnen einen Besuch auf der Internetseite des Labors www.servlab.eu, wo wir in unregelmäßigen Abständen Einblicke in die Projektarbeit geben. Oder rufen Sie uns einfach an. Wir freuen uns auf Ihre Fragen.

Weiterführender Link

www.servlab.eu

Kontakt

Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

Sibylle Hermann

Telefon +49 711 970-2020

sibylle.hermann@iao.fraunhofer.de

Thomas Meiren

Telefon +49 711 970-5116

thomas.meiren@iao.fraunhofer.de



SERVICE PERFORMANCE CLUB STARTET IM HERBST 2015

Wie sieht es mit der Performanz Ihrer Dienstleistungen aus?

Um sich gezielt Wettbewerbsvorteile sichern zu können, ist es unabdingbar, möglichst effiziente Dienstleistungsprozesse auszuführen und möglichst effektive Dienstleistungsprodukte im Portfolio zu haben. Diese Effizienz und Effektivität bei Dienstleistungen messen und steuern zu können, ist die Kunst. Dabei darf die Dienstleistungsproduktivität nicht nur rein quantitativ betrachtet werden, sondern auch qualitative Aspekte sind von Relevanz. Eine Herausforderung stellt die Kundenschnittstelle durch die Interaktion zwischen Dienstleister und Kunde dar. Neben der internen Produktivität zählt somit auch die Kundenproduktivität.

Unternehmen, die ihre Dienstleistungsprozesse und -produkte verbessern möchten, können sich ab Herbst mit anderen Unternehmen in einem exklusiven Kreis intensiv mit diesen Themen beschäftigen. Unter Leitung des Fraunhofer IAO beschäftigen sich die Teilnehmer mit ihren Dienstleistungsprozessen aus interner Sicht und erweitern diese um die Interaktionsperspektive zwischen Dienstleister und Kunde. Mit der Prozessanalyse geht auch die Festlegung von Kennzahlen einher, um entsprechende Steuermechanismen ableiten zu können.

Wenn Sie sich angesprochen fühlen, dann freuen wir uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

Weitere Informationen erhalten Sie unter <http://s.fhg.de/Ak6>

Kontakt

Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

Walter Ganz

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

Inka Woyke

Telefon +49 711 970-5109
inka.woyke@iao.fraunhofer.de



SIBYLLE HERMANN

Frau Hermann und das ServLab



Sibylle Hermann auf ihrem
Bewerbungsfoto 1998



...und heute

Als junge Frau wurde ihr davon abgeraten, Chemie zu studieren. Stattdessen landete sie in Tübingen, um sich dort dem Studium der Psychologie an der Eberhard-Karls-Universität zu widmen. 1998 verschlug es Sibylle Hermann dann zum Fraunhofer IAO nach Stuttgart. Spannende Technologien und knifflige Aufgaben begeistern sie. Frau Hermann ist DIE Ansprechpartnerin, wenn es um neue Ideen und Innovationen in der Dienstleistungsentwicklung geht und deshalb heute auch Hauptverantwortliche des ServLab. Dabei handelt es sich um ein Labor der Competence Teams Dienstleistungsmanagement und Dienstleistungsentwicklung, das als Plattform für das Testen und Visualisieren von Dienstleistungen genutzt wird und die Forschungsarbeit auf diesem Gebiet praktisch bereichert und erweitert. Damit ist Sibylle Hermann ihrer ursprünglichen Bestim-

STECKBRIEF

Name:

Sibylle Hermann

Competence Team:

Dienstleistungsmanagement

Themenschwerpunkte:

Dienstleistungsinnovation, Digitalisierung der Dienstleistung, ServLab

Motto zum Forscheralltag:

Es gibt immer mehr als nur eine richtige Lösung

Hund oder Katze?:

Ganz klar Katze, auch wenn meine mich zuweilen in den Wahnsinn treibt

mung doch irgendwie treu geblieben – nur eben statt im Chemielabor nun im Dienstleistungslabor gelandet. Im Interview gibt sie kleine Einblicke in ihr Arbeitsmotto, ihre Pionierarbeit und erläutert, wie sie und das ServLab zusammenfanden.

Wolltest du schon immer in die Forschung gehen?

Nicht direkt, aber ein bisschen Forschergeist steckte wohl schon immer in mir. Als Kind wollte ich Tierärztin werden (wir hatten einen Hund und später Katzen), Tiefseetaucherin (das war die Zeit der Jacques-Cousteau-Filme), dann Pilotin – oder noch besser Astronautin. In der Schule hat mich Mathematik und Chemie am meisten interessiert. Und hätte mir damals nicht ein Professor dringend davon abgeraten, als Frau Chemie zu studieren, hätte ich den Studienplatz sicher angenommen und wäre heute Chemikerin.



Jetzt bist du Psychologin. Macht das den Leuten nicht ein bisschen Angst?

Nein, Angst sicher nicht, aber viele haben das Bild von Sigmund Freud im Kopf, wenn sie an Psychologen denken. Dass es neben der Psychoanalytik und der Klinischen Psychologie ein riesiges Spektrum an anderen Spezialisierungen gibt, ist den meisten unbekannt. Mich persönlich hat es noch nie besonders gereizt, mich um psychische Probleme zu kümmern. Mein Interesse galt von Anfang an die Frage, wie Arbeitsbedingungen so gestaltet werden können, dass sie nicht nur wirtschaftlich Sinn machen, sondern auch den Menschen guttun und vor allem, wie das Zusammenspiel von Mensch und Technik verbessert werden kann. Mein erster Job lag deshalb auch im Bereich Software-Ergonomie bzw. Human Factors. Natürlich sieht man mir diese Spezialisierung nicht an und in einem industriellen Umfeld ist es nicht unbedingt förderlich, erst einmal in der Schublade »Seelenklempner« zu landen. Auf meiner Visitenkarte wird man deshalb vergeblich nach einem Hinweis auf meinen fachlichen Background suchen. In der Projektarbeit wird es nach meiner Erfahrung später meist als eine echte Bereicherung empfunden, wenn die Fragestellungen nicht ausschließlich aus einer rein betriebswirtschaftlichen oder ingenieurmäßigen Perspektive betrachtet werden, sondern auch die humanen Aspekte Berücksichtigung finden. Aber dazu muss es eben erst einmal kommen.

Und wie kamst du zum ServLab?

Als die Pläne für unser Dienstleistungsinnovationslabor Gestalt annahmen, war mir sofort klar, dass ich da unbedingt mitmachen musste. Für mich war das die Chance, mein Faible für Technik, meine Lust an der Suche nach kreativen Lösungen und meine Erfahrung im Bereich der Dienstleistungsforschung unter einen Hut zu bekommen. Zum Glück bekam ich die Chance, gleich das erste Anwendungsprojekt operativ durchführen zu dürfen – dazu noch mit einem wirklich innovativen Kunden, der bereit war, sehr unsicheres Terrain zu

betreten. Am Anfang hatten wir ja nur eine grobe Vorstellung davon, wie wir vorgehen könnten. Erprobte Vorgehensweisen und Methoden fehlten. Wir wussten schlichtweg noch nicht, ob man eine Dienstleistung im Labor wirklich testen kann und welchen Mehrwert die uns zur Verfügung stehende Technik liefern würde. Da das ServLab das erste Labor seiner Art war, konnten wir auch nicht auf Erfahrungen Dritter zurückgreifen. Wir haben damals echte Pionierarbeit geleistet.

Welche Erfolge habt ihr im ServLab erzielt?

Seit den Anfängen im Oktober 2006 sind viele Projekte dazu gekommen, aus ganz unterschiedlichen Branchen. Vom Gesundheitswesen über die Hotellerie und Gastronomie bis hin zum Maschinen- und Anlagenbau kamen Anwendungsbeispiele hinzu. Jedes Projekt war etwas anders gelagert, aber es kristallisierte sich auch ein gemeinsamer Kern heraus. So konnten wir unsere Vorgehensweisen immer weiter verfeinern und unser Methodenrepertoire Schritt für Schritt ausbauen. Worauf ich besonders stolz bin ist ein Projekt mit einem Handwerksunternehmen. Dabei ging es darum, einen Weg zu finden, die Interaktion mit den Kunden, vor allem in der Akquise- und Planungsphase, zu verbessern. Das Ergebnis war, dass das Unternehmen nun vier von fünf Anfragen in Abschlüsse verwandeln kann. Vor dem Projekt hatte nur etwa jede vierte Anfrage zu einem Auftrag geführt. Es ist schon toll, wenn man den Erfolg der eigenen Arbeit, wie in diesem Fall, auch an konkreten Zahlen festmachen kann.

Was soll die Zukunft bringen?

Wir haben eine große Vision: Wir möchten eines Tages in der Lage sein, die Entwicklung von Dienstleistungen softwaretechnisch genauso gut zu unterstützen, wie dies bei der Produktentwicklung längst der Fall ist. Also mit einer Plattform, die alle Phasen des Entwicklungsprozesses durchgängig unterstützt, die Simulationen unterschiedlichster Art ermöglicht



und bei Entscheidungsprozessen mit betriebswirtschaftlichem und arbeitswissenschaftlichem Wissen assistiert. Davon, wie eine solche Plattform aussehen könnte, haben wir inzwischen eine recht genaue Vorstellung. Es wird aber noch einige Zeit und viele Projekte benötigen, um diese Vision Wirklichkeit werden zu lassen.

Vielen Dank für die interessanten Einblicke und weiterhin viel Erfolg!

Das Interview führte Julia Hart.

Herausgeber und Kontakt

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft
und Organisation IAO
Competence Teams Dienstleistungsentwicklung
und Dienstleistungsmanagement
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de

Julia Hart

Telefon +49 711 970-2165
julia.hart@iao.fraunhofer.de

Sabrina Cocca

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

Titelbild

Foto: Ludmilla Parsyak, © Fraunhofer IAO



Der Newsletter »Service Engineering & Management« kann im Internet unter www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de oder über service@iao.fraunhofer.de kostenlos abonniert werden. Über diese Seite können auch bereits veröffentlichte Ausgaben (ab 2010) abgerufen werden. Der vorliegende Newsletter ist die 34. Ausgabe.