

SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und dem Management von Dienstleistungen Ausgabe Nr. 21, Dezember 2011

INHALT

1. ZU DIESER AUSGABE

2. SERVICE PRODUKTIVITÄT: RESSOURCEN, PROZESSE, ARBEIT UND FORSCHUNG

3. KURZ NACHGEFRAGT – MEINUNGEN ZUM STAND DER DIENSTLEISTUNGS- PRODUKTIVITÄTS-FORSCHUNG

4. DIENSTLEISTUNGSPRODUKTIVITÄT UND DIE SCHLÜSSELRESSOURCE MENSCH

5. MIT WENIGEN MAUSCLICKS ZUM ERFOLG: Das neue Bewertungsverfahren des »Innoscore Service«-Portals

6. »GREEN SERVICES«: Trends und Perspektiven für den Markt nachhaltiger Dienstleistungen

7. LIFESCIENCE.BIZ – Geschäftsmodelle für kommerzielle Angebote zur Gesundheits- prävention. Fallstudien zu Geschäftsmodellen für Angebote zur Gesundheitsförderung und Prävention im deutschen Gesundheits- markt

8 BUCHBEITRAG ZUM PROJEKT SERAPHIM: »Entwicklung Internet-basierter Services für den Maschinen- und Anlagenbau«

Herausgeber und Kontakt

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartnerin

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

www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de

HINWEIS

Der Newsletter »Service Engineering & Management« kann im Internet unter <http://www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de> kostenlos abonniert werden. Über diese Seite können auch alle bereits veröffentlichten Ausgaben abgerufen werden.

1

WILLKOMMEN ZUR WINTERAUSGABE DES NEWSLETTERS SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT!

Eines ist sicher: Innovationen bestimmen den Erfolg eines jeden Unternehmens. Aber wie entstehen Innovationen? Auf welche Faktoren kommt es für eine nachhaltige Innovationsentwicklung an – angefangen bei der Ideenfindung bis hin zur Markteinführung? Wie kann Innovationsfähigkeit gemessen werden? Soviel ist klar – ein erfolgreiches Innovationsmanagement verlangt vom Unternehmen, dass es stets im Bilde über seine eigenen Stärken und Schwächen ist und möglichst einen Vergleich zu anderen Mitbewerbern zulässt. Um sich Wettbewerbsvorteile zu sichern, müssen Potenziale nicht nur erkannt werden, sondern das Unternehmen muss diese auch zu nutzen wissen und dementsprechend schnell agieren. Soweit so gut. Es stellt sich jedoch die Frage, welche Überprüfungsmethoden geeignet sind, um ein Unternehmen auf seine Potenziale hin zu überprüfen. Das Fraunhofer IAO hat nun für Services im Maschinen- und Anlagenbau ein Benchmark-Verfahren namens InnoScore Service entwickelt. Es liefert innerhalb von 30 Minuten ein exakt auf das jeweilige Unternehmen abgestimmtes und umfassendes Stärken- und Schwächenprofil. Darüber hinaus erhält der Nutzer Informationen darüber, wie er im Vergleich zu seinen Wettbewerbern positioniert ist. Aus diesen Erkenntnissen lassen sich direkt Handlungsmaßnahmen zur Steigerung der eigenen Innovationsfähigkeit ableiten. Hissen auch Sie ihre Segel und wappnen Sie sich gemeinsam mit dem Fraunhofer IAO gegen die Wogen des Wettbewerbs.

Eine innovative Brise wehte in der Hansestadt Hamburg, als das Fraunhofer IAO hier wie im letzten Newsletter angekündigt, vom 6. bis 10. September 2011 die XXI. RESER-Konferenz zur Dienstleistungsforschung ausrichtete und eine Flut positiver Resonanz auslöste. Im Mittelpunkt der Tagung stand diesmal das Messen und Bewerten von Dienstleistungsproduktivität, worüber gleich

im Anschluss berichtet wird. Während der Konferenz wurden außerdem Experten aus Wissenschaft, Wirtschaft und Politik über den Stand der Dienstleistungsforschung zum Thema Produktivität befragt. Eine erste Zusammenfassung der interessanten Ergebnisse verraten wir Ihnen in dieser Newsletter-Ausgabe. Was haben die Anforderungen an Pflegepersonal und Warte-techniker gemeinsam? Diese Frage erörterten Experten während des zweiten Treffens des Arbeitskreises »Dienstleistungsarbeit« der Strategischen Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« im Universitätsklinikum Greifswald. Hintergrund der Diskussion bildete diesmal die optimale Nutzung von Produktivitätsgewinnen. Gerade in der Dienstleistungsbranche ist die menschliche Arbeitskraft ein wichtiger Inputfaktor. Lesen Sie, wie durch den gezielten Einsatz dieser menschlichen Komponente die Dienstleistungsqualität und damit der Output gesteigert werden kann.

Die Annahme, dass sich Nachhaltigkeit auch unter ökonomischen Aspekten lohnt, findet immer mehr Beachtung. Wie stehen Anbieter technischer Dienstleistungen zu diesem Sachverhalt? Korrespondiert die Meinung zu Nachhaltigkeit mit dem Grad des Wissensstands darüber? Antworten darauf können Sie in den Erkenntnissen der Fraunhofer Studie »Green Services« nachlesen. In einer gebundenen Ausgabe sind außerdem die Hintergründe erläutert und konkrete Handlungsempfehlungen angeführt.

In vergangenen Ausgaben des Newsletters Service Engineering wurde über das Verbundvorhaben »lifescience.biz« berichtet. Hier wurde die Herausforderung gemeistert, vor dem Hintergrund einer immer älter aber auch aktiver werdenden Gesellschaft erfolgreiche Geschäftsmodelle für Gesundheitssysteme

voranzutreiben. Nun haben Sie die Gelegenheit, in dem brandneu erschienenen Sammelband zu »lifescience.biz« erfolgsversprechende Empfehlungen zu Geschäftskonzepten im Bereich Prävention und Gesundheitsförderung zu erhalten. Informieren Sie sich darüber, wie spezielle Kundenanforderungen durch den Einsatz von passenden Dienstleistungskonzepten und technischen Innovationen erfüllt werden und attraktive hybride Leistungsangebote entstehen können.

Abschließend dürfen wir Sie auf einen Buchbeitrag des IAT Stuttgart in Zusammenarbeit mit Festool GmbH hinweisen. Der Beitrag mit dem Titel »Entwicklung Internet-basierter Services für den Maschinen- und Anlagenbau« informiert Sie über das Arbeitsfeld des Verbundvorhabens »SERAPHIM – Service-Applikationsplattform und Geschäftsmodelle für Dienstleistungskonzepte im Maschinen- und Anlagenbau«. Auch diese Neuigkeit stellen wir Ihnen im folgenden Newsletter gerne vor.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre!

Beste Grüße,

Daniela Singvogel

2

SERVICE PRODUKTIVITÄT: RESSOURCEN, PROZESSE, ARBEIT UND FORSCHUNG



Bei der XXI. RESER Konferenz vom 8. bis 9. September 2011 in Hamburg, Deutschland, wurden mehr als 100 Beiträge vorgestellt, welche die vielen unterschiedlichen Aspekte der Forschung im Bereich Produktivität von Dienstleistungen widerspiegeln. Für einen Großteil der Fragestellungen und Themen hinsichtlich Serviceproduktivität sind effiziente Prozesse und Ressourcen der gemeinsame Nenner.

Ressourcen als wichtiger Input

Die Prozesskomponente definiert die Aktivitäten und notwendigen Veränderungen einschließlich der Integration von externen Faktoren. Definierte Prozesse ermöglichen definierte Ergebnisse. Um die Prozesse zu ermöglichen, gehören die Ressourcen des Dienstleisters zu den wichtigsten Inputs. Insbesondere bei der Wahl einer Betrachtungsweise, die das Geschäftsmodell fokussiert, wird dies sehr deutlich. Die Fähigkeit, bestimmte Dienstleistungen überhaupt anbieten zu können, wird maßgeblich durch die zur Verfügung

stehenden Ressourcen bestimmt. Hierzu zählen die eigenen Ressourcen der Dienstleister, genauso wie auch die Ressourcen anderer Partner des Wertschöpfungsnetzwerks. Hinzu kommen u.U. öffentliche Ressourcen, wie (Transport-)Infrastruktur oder die Umwelt.

Externalitäten und Produktivität

Bei der Podiumsdiskussion zum Abschluss der XXI. RESER Konferenz wurden diese »Externalitäten« angesprochen. Dabei muss Externalität nicht unbedingt in einem negativen Zusammenhang stehen. Positive Externalitäten liegen vor allem im reduzierten Ressourcenbedarf, der durch neue und verbesserte Produktivitätsprozesse ermöglicht wird. Erweiterte technische Möglichkeiten und bessere Informationsaustauschprozesse in der Auftragserteilungsphase einer Maschinenwartung könnten bspw. die Transportlogistik reduzieren. Der Dienstleister profitiert von einer Produktivitätssteigerung, die sich in einer höheren »Erstbesuchsrate« manifestiert (d.h. Problem direkt vor Ort gelöst). Die Produktivität aller Beteiligten ist somit gesteigert: der Dienstleister selbst kann mehr Aufträge pro Periode erledigen. Der Service-Konsument profitiert durch eine kürzere Ausfallzeit seiner Maschine bzw. muss nicht eigene Mitarbeiter mit einer improvisierten Reparatur beauftragen, etc. Die positive Externalität: weniger CO²-Emissionen, weniger Staus.

Produktivität unter Green-Aspekten

Wenn Produktivitätsüberlegungen als »Nebenprodukt« dem Dienstleister dabei helfen, ein grünes Image zu etablieren bzw. zu pflegen, ist dies sicherlich wünschenswert. Eine Positionierung in diesem derzeit sehr aussichtsreichen Marktsegment ist für alle eine profitable Strategie. Insbesondere in Bezug auf die sinnvolle Nutzung von Ressourcen.

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Florian Kicherer

Telefon +49 711 970-5129, Fax -2192
florian.kicherer@iao.fraunhofer.de

Die eingereichten Papiere der XXI. RESER Konferenz sind als Tagungsband erschienen. Dieser kann im Fraunhofer Bookshop erworben werden
(<http://www.verlag.fraunhofer.de/bookshop/artikel.jsp?v=236358>).
www.reser2011.de

3

KURZ NACHGEFRAGT – MEINUNGEN ZUM STAND DER DIENSTLEISTUNGS- PRODUKTIVITÄTS-FORSCHUNG

AKTUELLES ZUR STRATEGISCHEN PARTNERSCHAFT »PRODUKTIVITÄT
VON DIENSTLEISTUNGEN«

Erste Ergebnisse der EPISIS und RESER Konferenz 2011:

Wie denken Experten aus Wissenschaft, Wirtschaft und Politik über den Stand der Dienstleistungsforschung zum Thema Produktivität? Diese Fragestellung untersucht die aktuelle Kurzbefragung des Innovationsbüros der strategischen Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen«. Dabei steht eine ganz persönliche Stellungnahme der Teilnehmer im Vordergrund. Die Befragung startete pünktlich zur RESER Konferenz 2011. Mit den Expertenaussagen, die auf der RESER gewonnen werden konnten, ist nun ein erstes Zwischenergebnis möglich.

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Walter Ganz

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

Janine Kramer

Telefon +49 711 970-5143, Fax -2192
janine.kramer@iao.fraunhofer.de

**STRATEGIC PARTNERSHIP
PRODUCTIVITY OF SERVICES**

Quick Survey on Service Productivity

1. Mark those stakeholders from which more action is needed regarding the following service productivity aspects (multiple answers):

Stakeholder	Service productivity aspects							
	Service Systems	Service Development	Service Work	Technology	Controlling	SME	Micro/Macro- & Service economic	Scientific Science
Economy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Science	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Politics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Other: _____	<input type="checkbox"/> Economy <input type="checkbox"/> Science <input type="checkbox"/> Politics							

2. What is your perception of the state of the art in service productivity research? (Mark your tendency):

Research in service productivity is:

a) Industry-focused ↔ general
 b) interdisciplinary ↔ disciplinary
 c) young ↔ mature

3. Your opinion about these assumptions...

	I agree	I partly agree	I don't agree
The USA play the biggest part in the field of service productivity research.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The best-researched branch of service productivity is macroeconomics.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The number of publications on service productivity worldwide is increasing over the last years.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Your personal level of knowledge about productivity of services is:

a) Low moderate high very high (please contact our info point :-)

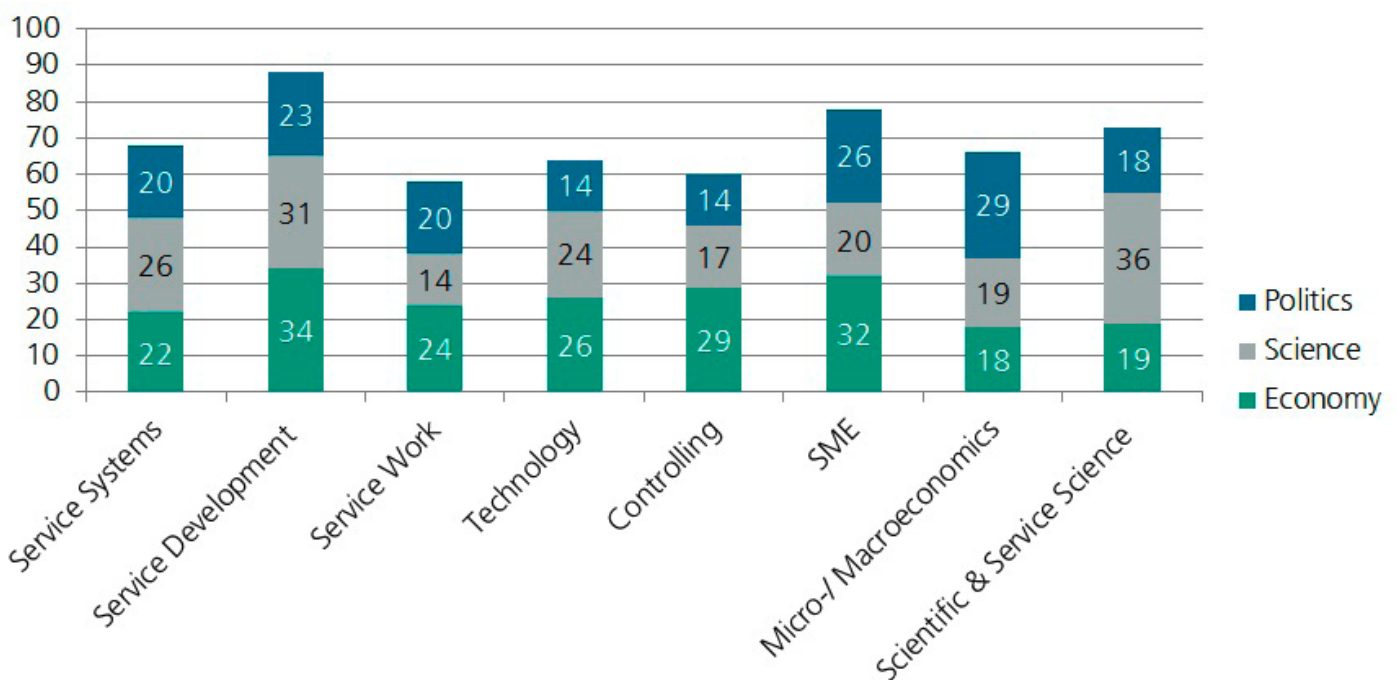
b) Industry-focused general

5. Service productivity means to me (please state your definition): _____

or participate on twitter.com with your twitter account and use the hashtag #dlprod2020.

Thank you!

© Fraunhofer IAO 2011



Die Kurzbefragung beinhaltet im Einzelnen folgende Fragestellungen:

- Welche Stakeholder (Wissenschaft, Wirtschaft und Politik) sind für die Förderung von Dienstleistungsproduktivitäts-Forschung verantwortlich?
- Was bedeutet Dienstleistungsproduktivität für die Teilnehmer?
- Was ist der State-of-the-Art bei Dienstleistungsproduktivität?
- Wie ist die Einschätzung bestimmter Dienstleistungsproduktivitäts-Statements?
- Wie stufen die Teilnehmer den persönlichen Wissenslevel in diesem Bereich ein?

Über drei Tage (6. bis 9. September 2011) wurden Antworten von Teilnehmern der EPISIS und RESER Konferenz in Hamburg eingesammelt. Es haben 55 Interessenten an der Kurzbefragung teilgenommen, deren Angaben nun die Grundlage für die Zwischenauswertung lieferten. Die Ergebnisse zeigen:

- Die wichtigsten Handlungsfelder in der Dienstleistungsforschung zum Thema Produktivität werden in den Bereichen Dienstleistungsentwicklung, Klein- und Mittelständische Unternehmen (KMU/SME) und im Bereich Service Science gesehen. Im Feld der Dienstleistungsentwicklung ist vor allem die Wirtschaft und Wissenschaft gefragt, die Forschung voran zu treiben. Beim Bereich KMU sehen die Teilnehmer eher die Praxis als verantwortlich und in der Service Science natürlich vorrangig die Wissenschaft.
- Der Stand der Dienstleistungsproduktivitäts-Forschung wird in der Summe eher als industriebezogen (als generell) und interdisziplinär (als disziplinär) eingeschätzt. Die meisten Teilnehmer der Kurzbefragung empfinden den Stand der Forschung als reif und weit vorangeschritten. Dieses Ergebnis war z.T. durch den Teilnehmerkreis aus Experten zu erwarten.
- Zur Aussage »The USA play the biggest part in the field of service productivity research.« stimmen die meisten Teilnehmer nur zum Teil (23 Prozent) oder gar nicht (21 Prozent) zu, wie auch zur Aussage »The best-researched branch of service productivity is macroeconomics.« (20 bzw. 23 Prozent). Jedoch hat zur

Aussage »The number of publications on service productivity worldwide is increasing over the last years.« der größte Teil (39 Prozent) zugestimmt.

- Der persönliche Wissenslevel in Bezug auf das Thema der Dienstleistungsproduktivität wurde insgesamt als mittelmäßig eingeschätzt. Der geringste Teil (2 Prozent) der Teilnehmer hat »sehr hoch« angekreuzt. 23 Prozent bzw. 20 Prozent ordnen ihr Wissenslevel als »moderat« und »hoch« ein, ein kleinerer Teil (11 Prozent) aber auch als »gering«.

Die Kurzbefragung wurde über die EPISIS und RESER Konferenz hinaus für Interessierte bis zum 14. Oktober über www.service-productivity.de zugänglich gemacht. An gleicher Stelle wird auch die Endauswertung Ende Oktober veröffentlicht werden. Zur Frage »Was bedeutet Dienstleistungsproduktivität für Sie?« wurde ein Twitterfeed eingerichtet, der ebenfalls über die genannte Webseite öffentlich einsehbar ist. Zur Teilnahme per Twitter muss der hashtag #dlprod2020 genutzt werden.

4

DIENSTLEISTUNGSPRODUKTIVITÄT UND DIE SCHLÜSSELRESSOURCE MENSCH



Teilnehmer des zweiten Treffens des Arbeitskreises Dienstleistungsarbeit (v.l.n.r.): F. Kicherer, J. Happich, Prof. M. Bornewasser, W. Ganz, M. Krause, A. Tombeil, K. Zühlke-Robinet (es fehlen: M. Pfannstiel, J. Martens).

Der Arbeitskreis »Dienstleistungsarbeit« der Strategischen Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« untersucht, welche die entscheidenden Determinanten der Produktivität von Dienstleistungsarbeit sind. Das Universitätsklinikum Greifswald war Gastgeber des zweiten Treffens des AKs. Zentrales Thema, das die Experten diskutierten: Wie können Produktivitätsgewinne genutzt werden?

Produktivität im OP-Bereich vs. Produktivität bei einer Maschinenwartung

Univ.-Prof. Dr. med. Michael Wendt, Leiter der Klinik und Poliklinik für Anästhesiologie und Intensivmedizin in Greifswald, gab den Mitgliedern des Arbeitskreises als Fallbeispiel eine Einführung in den Betrieb des neuen OP- und Intensivbereichs des Klinikums. In diesem Bereich sind Ressourcen, Prozesse, Menschen und angestrebte Ergebnisse minutiös und nahtlos aufeinander abgestimmt und verbunden. Dabei wird deutlich, welche Standardmessgrößen bei der Dienstleistungsproduktivität angewendet werden können: Die Dienstleistungsprozesse können designed, geplant und gesteuert werden und führen zu definierten Ergebnissen wie einer erfolgreichen Operation. Diese Ergebnisse bzw. Outputs können wiederum beschrieben, beobachtet und bewertet werden. Eine Steuerung, Planung und Nachhaltung kann durch entsprechende Software-Tools unterstützt werden. Die Frage dabei ist allerdings: Kann eine Spezialleistung wie eine Operation mit neuesten technischen Errungenschaften überhaupt mit anderen Dienstleistungen verglichen werden? Unterscheiden sich die Anforderungen an Pflegepersonal grundsätzlich von jenen an Wartungstechniker? Auf einer handwerklichen Ebene sicherlich. Auf einer anderen, metaphysischen Ebene: gar nicht so sehr! Sowohl Krankenschwester als auch Wartungstechniker tragen zur »Heilung« bei (Pflege eines kranken Menschen vs. Reparatur defekte Maschine). Beide müssen neben der eigentlichen (Kern-)Leistung auch noch andere Aufgaben, wie bspw. Administration erledigen. Nicht zuletzt tragen beide eine hohe Verantwortung (verantwortlich für das Wohlbefinden

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Florian Kicherer

Telefon +49 711 970-5129, Fax -2192
florian.kicherer@iat.uni-stuttgart.de

und die Genesung des Patienten vs. verantwortlich für Stillstand, der u.U. Konventionalstrafen nach sich zieht).

Mehr von allem?! Mehr Output! Mehr Qualität!

Mehr Arbeitsbelastung?!?

Gerade die menschliche Komponente ist für den Erfolg und die Qualität der Dienstleistung von großer Bedeutung. Dies umfasst zum einen Qualifikation und Kompetenz, aber z.B. in der Pflege und Betreuung auch Empathie und Persönlichkeit (die aber auch bei einer Maschinenwartung mit einer Rolle spielen kann). Der Mitarbeiter trägt also entscheidend zum Output und dessen Qualität bei und ist somit einer der wichtigsten Input-Faktoren selbst. Daher kann eine Forderung nach mehr Output bei gleichzeitig weniger Input nicht auf Dauer erfolgreich sein. Wird die Schlüsselressource Mensch permanent bis oder gar über ihre Leistungsgrenzen belastet, kann ein dauerhaft wirtschaftlicher Einsatz nicht erfolgen. Wenn wir die Produktivität der Dienstleistung erhöhen wollen, sollten wir also nicht das Arbeitspensum verändern, sondern die Art, wie die Ressource Mensch eingesetzt wird. Werden z.B. die Krankenschwestern von Leistungen wie »Bettenmachen« befreit (und diese z.B. an Hotelkräfte abgegeben), so können die Prozesse der Krankenschwester so gestaltet werden, dass sie sich mehr auf »heilende Prozesse« konzentrieren kann. Auf diese Weise können weitere Qualitätssteigerungen, verbesserte Patientenzufriedenheit, gesteigerte Mitarbeiterzufriedenheit und nicht zuletzt höhere Arbeitsqualität erzielt werden.

Dieser Artikel ist auch im Blog des Fraunhofer IAO erschienen. <http://blog.iao.fraunhofer.de/home/archives/904.html>. Dort können Sie nach einmaliger, kostenloser Registrierung auch Kommentare zu den Artikeln abgeben. Wir freuen uns auf Sie!

5

MIT WENIGEN MAUSCLICKS ZUM ERFOLG: INNOVATIONSFÄHIGKEIT, BENCHMARKING UND NACHHALTIGKEIT IM FOKUS DES BEWERTUNGS-VERFAHRENS DES »INNOSCORE SERVICE«-PORTALS

Globalisierter Wettbewerb und sich stetig verkürzende Produktentwicklungsphasen erhöhen den Druck der Unternehmen, sich frühzeitig der Konkurrenz gegenüber Wettbewerbsvorteile zu sichern, um ihre Produkte erfolgsbringend am Markt abzusetzen. Entscheidend für den nachhaltigen Erfolg ist es, schnell und effektiv zu innovieren. So gewinnt das Innovationsmanagement insbesondere von kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) zunehmend an Bedeutung. Aber wie lassen sich die unternehmenseigenen Potenziale, Stärken und Schwächen sowie geeignete Marktlücken schnellstmöglich erkennen? Wie können diese im Unternehmen erfolgreich kommuniziert und schließlich umgesetzt werden?

Gerade im produktbegleitenden Dienstleistungssektor stecken in der Differenzierung vom Wettbewerb und in der systematischen Innovationsgestaltung große Wachstumspotenziale. Hemmnisse wie Bürokratie und komplexe Strukturen erschweren dem Unternehmen eine kundenorientierte und, flexible Ausrichtung. Eine effektive und nachhaltige Unternehmensentwicklung ist ohne derartige Selbstprüfungsmechanismen undenkbar. Jedoch verfügt nicht jedes Unternehmen über geeignete Instrumentarien des Innovationsmanagements. Dies veranlasste das Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation zur Entwicklung des InnoScore Services. Dabei handelt es sich um ein kostenloses und anonymes Portal, bei dem der Nutzer zunächst einen Block mit systematischen Fragen zu Strukturen, Prozessen und anderen wichtigen Bereichen in seinem Unternehmen durchläuft. Nach 30 Minuten erhält der Teilnehmer eine umfangreiche und zugleich individuelle Stärken- und Schwächenanalyse. Außerdem ermöglicht Ihnen das InnoScore-Portal, sich mit anderen Unternehmen innerhalb Ihrer Branche zu vergleichen – so können Sie jetzt erkennen, in welchen Bereichen Sie der Konkurrenz voraus sind, während in anderen Punkten eventuell noch Nachholbedarf besteht. Dies sollten Sie dann zum Anlass nehmen, die Unternehmenspotenziale auf Grundlage der Ratschläge und Hilfestellungen des InnoScore Service in Zukunft noch besser auszuschöpfen und damit Ihre Innovationsfähigkeit zu steigern – nur dann kann es Ihnen gelingen, der Konkurrenz stets einen Schritt voraus zu sein.

Kurzum: »Innovationsfähigkeit«, »Benchmarking« und »Nachhaltigkeit« sind die im Vordergrund stehenden Anhaltspunkte des Bewertungsverfahrens. Die dem InnoScore Service hierfür

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Mike Freitag

Telefon +49 711 970-5105, Fax -2192
mike.freitag@iao.fraunhofer.de

zugrundeliegende Methode zur Bewertung von mittelständischen Unternehmen mit produktbegleitenden Dienstleistungen zeichnet sich durch hohe Validität aus.

Besuchen Sie das InnoScore Service Portal auf unserer Homepage unter www.innoscore-service.de. Bewerten Sie ihr Unternehmen und sichern sie sich eine erfolgreiche Zukunft.

6

»GREEN SERVICES«: TRENDS UND PERSPEKTIVEN FÜR DEN MARKT NACHHALTIGER DIENSTLEISTUNGEN

Zahlreiche Kampagnen mit ökonomischem Bezug, Forschungsaktivitäten und die wachsende Bekanntheit von Umweltlabels deuten auf eine wichtige Bedeutung des Themas Nachhaltigkeit in der Wirtschaft hin. Im Produktbereich sind nachhaltige Ansätze bereits weitaus stärker etabliert als in der Dienstleistungswirtschaft. Unternehmen, die das »Neuland« systematischer FuE-Aktivitäten im Bereich nachhaltiger Dienstleistungen bereits betreten haben, sehen darin für sich ein bedeutenderes wirtschaftliches Potenzial und weniger Risiken als Unternehmen, die sich mit der Thematik noch nicht beschäftigt haben.

Das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation führte hierzu in standardisierter Form im Zeitraum Mai bis Juni 2011 eine Unternehmensbefragung unter Anbietern technischer Dienstleistungen durch. Aus dieser kristallisierten sich interessante Erkenntnisse im Hinblick auf die Wahrnehmung von Chancen und Risiken durch das Angebot von Green Services heraus, welche die Zukunft des technischen Dienstleistungsmarkts auf bedeutsame Weise mitprägen können.

Grundsätzlich stehen Anbieter technischer Dienstleistungen – unter die im Kontext der Studie auch IT-Dienstleister und Anbieter produktbegleitender Services gefasst wurden – dem Thema Nachhaltigkeit positiv gegenüber. Vorbehalte im Hinblick auf die Marktfähigkeit nachhaltiger Dienstleistungen werden jedoch umso stärker, je weniger sich Unternehmen mit der Thematik beschäftigt haben oder je weniger spezifisches Wissen vorliegt. In der Breite ist ein Informationsmangel im Hinblick auf Chancen durch das Angebot nachhaltiger Dienstleistungen festzustellen. Aufgrund dessen beschäftigen sich Unternehmen häufig erst gar nicht mit dem möglichen wirtschaftlichen Potenzial.

Allerdings lohnt sich ein tieferer Blick durch die »Nachhaltigkeitsbrille«, wie die positive Einschätzung von Unternehmen zeigt, die bereits Green Services anbieten, oder die sich ähnlich dazu im Bereich nachhaltiger Produkte etabliert haben. Allgemein hat sich gezeigt, dass ökonomische Mehrwerte in Verbindung mit ökologischen und sozialen Werten genutzt beziehungsweise durch diese triadische Verbindung generiert werden können. Welche ökonomischen Potenziale sich durch das Angebot von Green Services für einzelne Dienstleistungsunternehmen tatsächlich ergeben, sollte über branchen- oder firmenindividuelle Analysen ermittelt werden.

Um wirtschaftliche sowie gleichzeitig ökologische und soziale Vorteile durch bzw. beim Angebot von Green Services nutzen zu können, sind eine höhere Sensibilität und mehr FuE-Leistungen im Bereich nachhaltiger Dienstleistungen notwendig. Stakeholder, die sich diesem für die Dienstleistungswirtschaft immer wichtiger werdenden Thema in Zukunft stärker widmen sollten, sind neben den Unternehmen selbst auch Vertreter aus der Politik sowie Intermediäre, wie beispielsweise Verbände.

Ihr Ansprechpartnerin für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Sabrina Lamberth

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

Eine ausführliche Printversion der Studienergebnisse, in welcher die Hintergründe erläutert und konkrete Handlungsempfehlungen für unterschiedliche Stakeholder gegeben werden, wird Ende 2011 veröffentlicht und kann ab diesem Zeitpunkt über den IAO-Shop (<https://shop.iao.fraunhofer.de/>) bezogen werden. Weitere Informationen erhalten Sie über den angegebenen Ansprechpartner und in Kürze unter www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de

Eine Kurzfassung der Auswertung können Sie kostenlos über den folgenden Link abrufen:
http://www.dlpm.iao.fraunhofer.de/Images/Studie%20Green%20Services_IAO_Foliendokumentation_tcm383-95089.pdf

7

LIFESCIENCE.BIZ – GESCHÄFTSMODELLE FÜR KOMMERZIELLE ANGEBOTE ZUR GESUNDHEITSPRÄVENTION

Mit Angeboten zur Gesundheitsprävention und -förderung sind hohe Erwartungen verknüpft: Nutzer erwarten, die eigene Lebensqualität zu verbessern bzw. zu erhalten. Kostenträger im Gesundheitswesen erhoffen sich aus Prävention und Gesundheitsförderung Kosteneinsparungen. Anbieter rechnen mit wachsenden Umsatzerlösen, mit denen sich Investitionen und Entwicklungskosten amortisieren. Die Autoren zeigen und analysieren zehn Geschäftsmodelle, mit welchen gegenwärtig die verschiedenen Interessenslagen in Einklang gebracht werden können.

Die Autoren wollen mit dem vorliegenden Sammelband die systematische Entwicklung von Leistungen zur Prävention und Gesundheitsförderung unterstützen. Zum einen zeigen sie zehn Geschäftsmodelle zur Gesundheitsprävention und -förderung in Form von Fallstudien. Die Fallstudien sind systematisch aufgebaut und er-

möglichen Schlußfolgerungen, welche Leistungsformen am meisten Erfolg versprechen. Die Autoren schlagen ferner eine an das Service Engineering angelehnte Vorgehensweise vor, um eigene Geschäftskonzepte entwickeln zu können. Die Beiträge im Sammelband geben Gestaltungshinweise in den einzelnen Entwicklungsphasen. Neben Einschätzungen zum gegenwärtigen und zukünftigen Marktpotenzial bietet der Sammelband eine Analyse potenzieller Kundengruppen und bietet einen Überblick zu persönlichen Gesundheitssystemen.

Ziel der Autoren ist es, Forschern und Anbietern praktische Hinweise für die erfolgreiche Gestaltung von Geschäftskonzepten zur Gesundheitsprävention und -förderung zu geben.

Die bibliographischen Daten zum Buch sind:

Titel:

Lifescience.biz – Geschäftsmodelle für kommerzielle Angebote zur Gesundheitsprävention. Fallstudien zu Geschäftsmodellen für Angebote zur Gesundheitsförderung und Prävention im deutschen Gesundheitsmarkt.

Herausgeber:

Zähringer, Daniel; Kicherer, Florian.

Autoren:

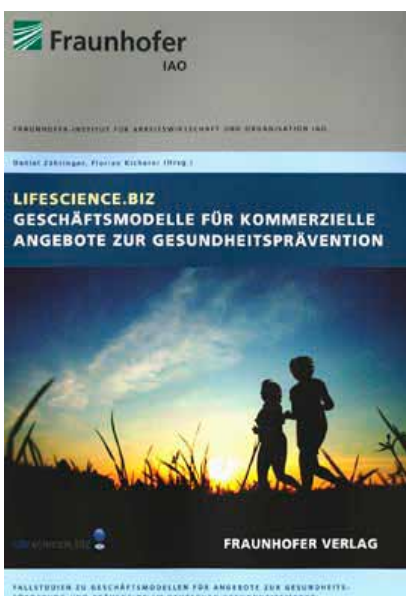
Peter Enste, Petera Gaugisch, Martin Holke, Florian Kicherer, Ernst-Christian Krauter, Wolfgang Paulus, Daniel Zähringer.

ISBN:

978-3-8396-0229-4

Euro 30,00

<https://shop.iao.fraunhofer.de>



8

BUCHBEITRAG ZUM PROJEKT SERAPHIM: »ENTWICKLUNG INTERNET-BASIERTER SERVICES FÜR DEN MASCHINEN- UND ANLAGENBAU«

Vor kurzem ist das Herausgeberbuch »Serviceinnovationen in Industrieunternehmen erfolgreich umsetzen« im Gabler-Verlag erschienen. Das Herausgeberwerk liefert einen aktuellen Überblick über erfolgreiche Serviceinnovationen aus der Praxis und stellt außerdem Unternehmen praxisnahe Ideen und Anregungen bereit, um Serviceinnovationen auch selbst erfolgreich umzusetzen zu können.

»Entwicklung Internet-basierter Services für den Maschinen- und Anlagenbau«

Im Herausgeberwerk enthalten ist ein Buchbeitrag des IAT der Universität Stuttgart in Zusammenarbeit mit der Festool GmbH, welche gemeinsam Konsortialpartner im vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) geförderten Verbundvorhaben »SERAPHIM – Service-Applikationsplattform und Geschäftsmodelle für Dienstleistungskonzepte im Maschinen- und Anlagenbau« (Förderkennzeichen 01MQ09023A) sind.

Der Buchbeitrag greift die Thematik des Verbundvorhabens SERAPHIM auf und fokussiert die Entwicklung von Internet-basierten Services in der Branche des Maschinen- und Anlagenbaus. Auf die Herausforderungen, die mit der Entwicklung dieser Services in der Praxis verbunden sind, wird dabei besonders eingegangen. Außerdem werden ausgewählte Studienergebnisse zum aktuellen Stand Internet-basierter Services sowie deren zukünftigen Entwicklungspotenzialen in Deutschland vorgestellt. Eine im Rahmen von SERAPHIM erprobte Vorgehensweise zur Entwicklung von Internet-basierten Services in den Unternehmen der Branche stellt den ersten Schwerpunkt des Buchbeitrags dar. Ein innovatives Anwendungsbeispiel von Festool bildet den zweiten Schwerpunkt. Hier wird vorgestellt, welche Ziele das Unternehmen mit den angestrebten Internet-basierten Services erreichen möchte und welche konkreten Serviceleistungen im Rahmen von SERAPHIM prototypisch entwickelt werden.

Die bibliographischen Daten zum Buch sind:

Titel:

Serviceinnovationen in Industrieunternehmen erfolgreich umsetzen

Herausgeber:

Stefan Schweiger, Kathrin Dressel, Birgit Pfeiffer,

Verlag:

Gabler

ISBN:

978-3-8349-2884-9

Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Marc Münster

Telefon +49 711 970-5129, Fax -2192
marc.muenster@iao.fraunhofer.de