

SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und dem Management von Dienstleistungen Ausgabe Nr. 25, November 2012

INHALT

1. SEHR GEEHRTE LESERINNEN UND LESER!
2. SERVICE ENGINEERING FOR ELDERLY PEOPLE IN BEIJING
3. NEUES AUS DER STRATEGISCHEN PARTNERSCHAFT TRANSFERWORKSHOP: TREFFEN DER : µF89FPROJEKTE IM FÖRDERSCHEWERPUNKT »PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN«
4. »PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN« – DER PRODUKTIVITÄTSZIRKEL DER STRATEGISCHEN PARTNERSCHAFT DISKUTIERH »DAS« PRODUKTIVITÄTSVERSTÄNDNIS FÜR DIENSTLEISTUNGEN
5. FORUM »DIENSTLEISTUNGS-PRODUKTIVITÄT IM FOKUS: ANSÄTZE ZUR VERBESSERUNG DES RESSOURCENMANAGEMENTS«

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

EDITORIAL

Das Thema Dienstleistungsproduktivität gewinnt immer mehr Beachtung – so birgt es zukunftsweisende Erfolgspotentiale für die Wirtschaft und stellt gleichzeitig eine Herausforderung für das Dienstleistungsmanagement dar. Es steht außer Zweifel, dass qualitativ hochwertige Dienstleistungen für Unternehmen essentiell sind, um im internationalen Wettbewerb – auf lange Sicht – leistungsfähig zu bleiben. Denn man weiß: Ob im Maschinenbau, im Gesundheitswesen oder in der Gastronomie – innovative Dienstleistungen fördern die Produktivität. Daher sichert eine kontinuierliche Verbesserung von Dienstleistungsangeboten den unternehmerischen Erfolg. Doch welche Strategie hat sich in der unternehmerischen Praxis bewährt, um in der jeweiligen Branche die Produktivität zu steigern? Wie funktioniert im Dienstleistungsgeschäft eine optimale Ressourcenverteilung? Es gibt zwar eine Vielzahl von Ideen zur

Optimierung der Dienstleistungsproduktivität, oftmals fehlt der Durchblick, welche gerade geeignet ist. Zudem stellt sich die Frage, nach welchem Verfahren die Produktivität von Services zuverlässig gemessen werden kann. Antworten auf all diese Fragen finden Sie beim Stuttgarter Dienstleistungsforum. Unter der Ägide »Ansätze zur Verbesserung des Ressourcenmanagements« präsentiert das Fraunhofer IAO am 18. Dezember 2012 in Stuttgart das Wirtschaftsforum »Dienstleistungsproduktivität im Fokus«. Nutzen Sie die Chance, durch hochkarätige Vorträge von erfahrenen Experten aus der Wissenschaft und Praxis und anregenden Diskussionen wertvolle Lösungsansätze zu gewinnen. Testen Sie live die für Sie geeigneten Methoden zur Steigerung der Produktivität von Dienstleistungen. Weitere Informationen zur Veranstaltung finden Sie im Beitrag Nummer 5.

STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT
PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN



1

Ebenfalls produktiv waren die Vertreter von 22 Projekten des Förderschwerpunktes »Produktivität von Dienstleistungen«, die sich im Sommer zum gemeinsamen Transferworkshop in Stuttgart getroffen haben.

Neben dem gegenseitigen Wissensaustausch zwischen allen Projektgruppen ging es hauptsächlich um die bestmögliche Umsetzung aller erzielten Projektergebnisse von branchenübergreifender Tragweite in die Praxis. Unterstützt wurde der Workshop von Transferpartnern, die ihre Perspektiven und Meinungen in Bezug auf Transfermöglichkeiten beleuchteten. In Artikel 3 erfahren Sie mehr über die Veranstaltung sowie über die erarbeiteten Ergebnisse und Vorschläge für eine erfolgreiche Implementierung von Dienstleistungsinnovationen.

Doch wie wird Dienstleistungsproduktivität überhaupt angemessen definiert? Diese Fragestellung zu lösen, haben sich die Teilnehmer des »Produktivitätszirkels« auf die Fahnen geschrieben. Hierzu traf sich im Oktober dieses Jahres die strategische Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« zu einem Produktivitätszirkel. Bei der Diskussion über die Definition von Dienstleistungsproduktivität legten die Vertreter und Arbeitskreisleitungen ihr jeweils persönliches Verständnis dieses Begriffs dar. In diesem Newsletter können Sie den Verlauf der spannenden Diskussion, die mit Hilfe von Graphic Recording visualisiert wurde, selbst nachverfolgen.

Was hat Service Engineering mit häuslicher Pflege älterer Menschen in China zu tun? Nun – nicht nur in Deutschland ist der demografische Wandel ein brisantes Thema. Insbesondere in Asien stehen Metropolen vor der enormen Herausforderung, die sich aus Bevölkerungswachstum und gleichzeitiger -alterung zusammensetzt. Neben anderen Sektoren wird das Gesundheits- und Pflegesystem auf eine harte Probe gestellt; die Versorgung von pflegedürftigen Menschen bleibt fast völlig auf der Strecke: So hat beispielsweise nur ein Prozent der chinesischen Gesamtbevölkerung Zugang zu häuslichen Pflegedienstleistungen. Das Fraunhofer IAO geht diese Problematik gemeinsam mit dem Beijing Research Center for Urban System Engineering an und schafft neue Lösungen und Geschäftsmodelle für Pflege- und Versorgungsleistungen für ein Stadtviertel in Peking. Auf der nächsten Seite erfahren Sie mehr über die Chancen, die das spannende Projekt »Services for Elderly People in Beijing« mit sich bringt.

Eine interessante Lektüre wünscht Ihnen
Daniela Singvogel

2

SERVICE ENGINEERING FOR ELDERLY PEOPLE IN BEIJING



Herr Dr. Jianbing Liu – Projektleiter und Direktor des Beijing Research Center for Urban System Engineering

Die alternde Gesellschaft ist auch in China ein wachsendes und ernst zu nehmendes soziales Problem. Häusliche Pflege- und Betreuungsdienstleistungen werden aktuell für nur ein Prozent der chinesischen Gesamtbevölkerung angeboten. In der Entwicklung neuer und geeigneter häuslicher Pflege- und Betreuungsangebote liegt demnach ein großes Potential.

Den damit verbunden Chancen und Herausforderungen widmet sich das Projekt »Services for Elderly People in Beijing«, welches die Dienstleistungsexperten des Fraunhofer IAO in Kooperation mit dem Beijing Research Center for Urban System Engineering aktuell bearbeiten. Ziel des Projektes ist es, zwei konkrete Dienstleistungsprodukte (»Smart Watch« und »Smart Meter«) zu entwickeln, um damit zum einen die Potentiale innerhalb der häuslichen Pflege und Betreuung aufzuzeigen und zum anderen das nötige Wissen und die nötigen Kompetenzen und Fertigkeiten zur weiteren Entwicklung zusätzlicher Dienstleistungsangebote zu vermitteln.

Die Dienstleistungskonzepte werden in einem Versorgungszentrum des Stadtviertels Yangfang Dian in Peking implementiert. Zuvor wurden diese jedoch im ServLab des Fraunhofer IAO erprobt. Aus diesem Grund weilte im Juli der Projektleiter und Direktor des chinesischen Partnerinstituts, Herr Dr. Jianbing Liu, für fünf Wochen am Fraunhofer IAO. Im ServLab wurde hierfür eine 3-dimensionale Umgebung des Stadtviertels und des Versorgungszentrum geschaffen, innerhalb derer relevante Aspekte (u.a. Prozesse, Ressourcen, Interaktionskonzepte) der neuen Versorgungskonzepte simuliert, getestet und optimiert wurden. Die gewonnen Erkenntnisse trugen entscheidend dazu bei, die Konzepte nun sukzessive in Peking implementieren zu können.

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

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

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

www.dlpm.iao.fraunhofer.de
www.servlab.iao.fraunhofer.de

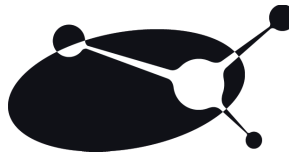
3

NEUES AUS DER STRATEGISCHEN PARTNERSCHAFT: TRANSFERWORKSHOP

Treffen der Förderprojekte im Förderschwerpunkt »Produktivität von Dienstleistungen«



STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT
PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN



Austausch zu gemeinsamen Transferaktivitäten:

Am 13. Juli 2012 waren erstmalig alle Projekte des Förderschwerpunkts »Produktivität von Dienstleistungen« zum Thema »Gemeinsamer Transfer« zu einem kooperativen Workshop eingeladen. Da es eine wesentliche Aufgabe eines jeden Förderprojektes ist, einen optimalen Transfer der eigenen innovativen Ergebnisse in die Praxis zu erzielen, war das Interesse der Projekte an der Veranstaltung und der Thematik groß. Vertreter von 22 Projekten konnten der Einladung nach Stuttgart folgen. Gemeinsam galt es dann, in einem Tagesworkshop zu diskutieren, in welcher Weise die in den Projekten erarbeiteten Ergebnisse in die Praxis am besten zu übermitteln sind. In diesem Zusammenhang wurde erarbeitet, welche projektübergreifenden Zielgruppen angesprochen werden können bzw. sollen und in welcher Form sich eine Kooperation nutzenstiftend auswirken kann. Neben Wissenschaftlern aus den Förderprojekten waren auch Transferpartner anwesend und konnten damit ihre Sichtweise und Transfermöglichkeiten einbringen. In vier Gruppen, mit den Themengebieten »Technologien«, »Gesundheit«, »technische Dienstleistungen« und »reine Dienstleister«, wurden Vorschläge für Transferaktivitäten erarbeitet. Anschließend wurden diese in zwei Worldcafé-Runden diskutiert und ergänzt.

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Walter Ganz

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

Janine Kramer

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

3



Vernetzung und gemeinsame Zielgruppenansprache:

Der Workshop hat gezeigt, dass eine größere Vernetzung der Förderprojekte als sehr positiv und vorteilhaft empfunden wird und große Bereitschaft besteht, gemeinsame Aktivitäten zusätzlich zum individuell geplanten Transfer durchzuführen. Konkret wurden Vorschläge wie zum Beispiel die Herausgabe gemeinsamer Sammelbände zu ausgewählten Themen, wie im Bereich »Gesundheit« besprochen. Auch die Durchführung von Multikonferenzen für bestimmte Zielgruppen und Themenfelder, an denen mehrere ausgewählte Projekte ihre Ergebnisse einbringen, wurde als interessante Transfermöglichkeit diskutiert. Ebenso sind Fachveranstaltungen zu bestimmten Interessengebieten denkbar, zu welchen auch gezielt Vertreter bestimmter Branchen angesprochen werden können. Da für die gegebenenfalls zusätzlichen Transferaktivitäten weitere Ressourcen benötigt werden, gilt es zunächst zu klären, inwieweit die beteiligten Projekte diese bereitstellen können.

Durch die Bündelung von Forschungsergebnissen mehrerer Verbund- bzw. Einzelprojekte in gemeinsamen Transferaktivitäten ist eine weitreichendere Verbreitung der innovativen Ergebnisse möglich, als dies in Einzelaktionen möglich wäre.

Ebenfalls zum weiteren inhaltlichen Austausch der Forschungsprojekte (sowie auch zur Planung möglicher gemeinsamer Aktivitäten bezüglich des Transfers) wurde die Vernetzung in Form von Fokusgruppen thematisiert, die sich den aktuell im Abschluss befindenden Arbeitskreisen anschließen könnten. Die Förderprojekte würden somit in neuen Gruppen thematisch zusammengeführt und in dieser Konstellation neue Impulse generieren.

Weitere Informationen zur strategischen Partnerschaft finden Sie auf unserer Homepage: www.service-productivity.de.



Die Teilnehmer des Transferworkshops diskutieren Vorschläge für Transferaktivitäten

4

»PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN«

Der Produktivitätszirkel der strategischen Partnerschaft diskutiert »das« Produktivitätsverständnis für Dienstleistungen



STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT
PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN



Im Oktober 2012 hat sich der Produktivitätszirkel der strategischen Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« getroffen, zu dem Arbeitskreisleitungen sowie Vertreter aus den Arbeitskreisen eingeladen waren. Die Teilnehmer haben unter anderem über die Definition von Dienstleistungsproduktivität diskutiert und dabei jeweils ihr persönliches Verständnis erläutert, das sich in den vergangenen ca. 1,5 Jahren Arbeit der Arbeitskreise gefestigt hat. Die Diskussion hat sich angeschlossen an den ersten Produktivitätszirkel, der im Januar 2012 stattgefunden hat – und sie wird sicherlich weitergehen.

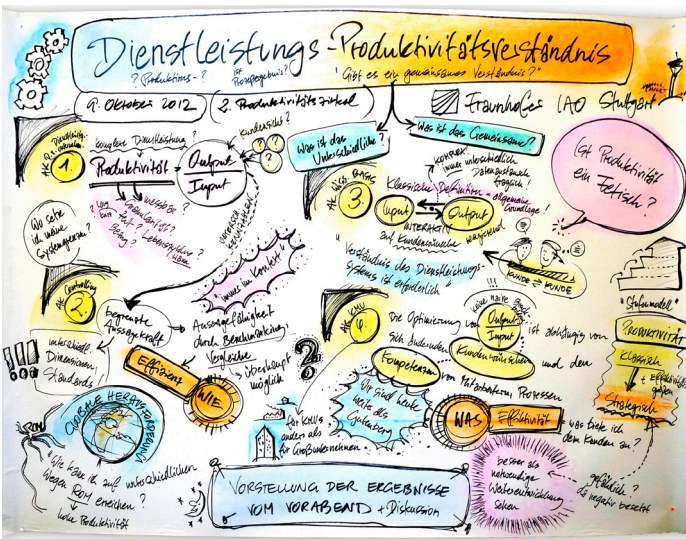
Kurz zusammengefasst: Jeder Vertreter der anwesenden sieben Arbeitskreise stellte eingangs sein Verständnis zur Produktivität vor. Ausgangspunkt aller Ansätze war dabei die klassische Vorstellung von Produktivität = Output/Input. Parallel entwickelte sich bei jeder Vorstellung der Arbeitskreise eine rege Diskussion, ob die Produktivität als Summe von Effizienz und Effektivität oder nur als Ergebnis der Effizienz gesehen werden kann. Die Effizienz beschreibt hier das WIE häufig im Sinne einer MinMax-Betrachtung: maximale Wirtschaftlichkeit mit minimalem Ressourcenaufwand. Die Effektivität beschreibt das WAS als Verständnis von Kundenzufriedenheit und der Prozessbewertung. Während das WIE quantitativ erfassbar ist, lässt sich das WAS nur qualitativ ermitteln und schlecht für die Vergleichbarkeit im Benchmarking heranziehen. Diese augen-

**Ihre Ansprechpartnerin
für weitere Informationen:**

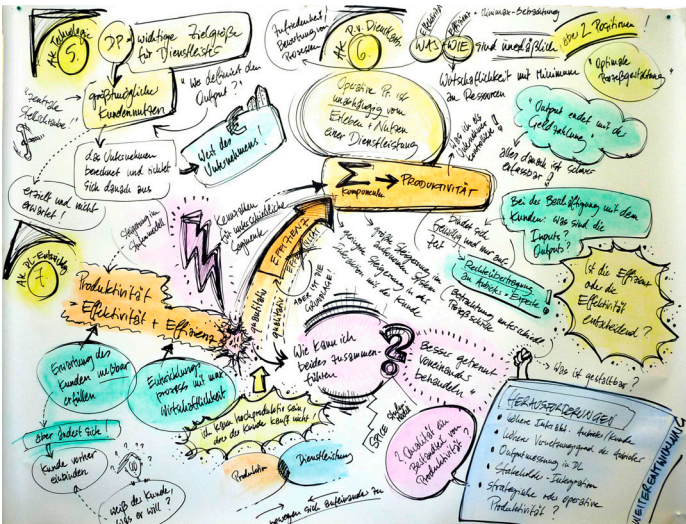
Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Inka Mörschel
Telefon +49 711 970-5109
inka.moerschel@iao.fraunhofer.de

4



Graphic Recording of Dr. Wolfgang Irber (www.wirber.de)



Teilnehmende Arbeitskreise:

- 1: Dienstleistungssysteme
- 2: Controlling und Steuerung
- 3: Wissenschaftliche Basis & Service Science
- 4: Kleine und mittlere Unternehmen (KMU)
- 5: Technologien
- 6: Dienstleistungsarbeit
- 7: Dienstleistungsentwicklung

scheinliche Unvereinbarkeit von quantitativer und qualitativer Betrachtung von Beschwerdekomponenten war der leidenschaftlich diskutierte Kernpunkt. Von allen Arbeitskreis-Sprechern wurde am Ende akzeptiert, dass sich das klassische Produktivitätsverständnis über die Hinzunahme von Effektivitätsgrößen entwickeln muss. Ob dabei der Begriff »strategisch« richtig gewählt ist, bleibt kritisch angemerkt.

Allgemein wurde anerkannt, dass sich in der modernen Gesellschaft die früher streng voneinander getrennte Begriffe »Produkt« und »Dienstleistung« bzw. »Produktion« und »Dienstleistungserbringung« immer stärker miteinander vermischen. Das führt jedoch zu einem erschwerten Verständnis des Dienstleistungssystems, das Diskussion und Betrachtung offenbar nur im jeweiligen branchenspezifischen Kontext erlaubt.

Die Dokumentation der Diskussion wurde durch ein Graphic Recording erstellt. Durch diese Methoden werden durch einen Zeichner die für ihn wesentlichen Aspekte auf großen Plakaten visualisiert (durch Zeichnungen, Symbole und Text). Verfolgen Sie selbst die Diskussion: siehe Abbildung. Wo finden Sie sich in der Diskussion wieder? Nehmen Sie gerne Kontakt zu uns auf.

5

FORUM: DIENSTLEISTUNGSPRODUKTIVITÄT IM FOKUS

Ansätze zur Verbesserung des Ressourcenmanagements



STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT
PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN



Dienstleistungsproduktivität ist ein hochaktuelles Thema. Nicht nur in der wissenschaftlichen Diskussion, die neben dem BMBF-Förderschwerpunkt »Produktivität von Dienstleistungen« in Deutschland die gleichnamige strategische Partnerschaft hervorgebracht hat, sondern vor allem in der Unternehmenspraxis finden hierzu vermehrt die Suche nach Lösungen im Sinne von Herangehensweisen und Instrumenten zur Verbesserung der Produktivität von Dienstleistungen statt. Doch welcher Lösungsansatz ist der richtige? Welche Herangehensweise eignet sich in welchem unternehmerischen Umfeld am besten, wo lässt sich eine bestimmte Methode eben nicht anwenden und wie gestalten sich überhaupt die Zusammenhänge zwischen produktivitätserfassenden Kennziffern im Unternehmen? Diese und weitere Fragestellungen sind Gegenstand des Wirtschaftsforums zum Thema **»Dienstleistungsproduktivität im Fokus: Ansätze zur Verbesserung des Ressourcenmanagements«**, welches das Fraunhofer IAO am 18. Dezember 2012 in Stuttgart im Rahmen der strategischen Partnerschaft »Produktivität von Dienstleistungen« veranstaltet.

**Ihre Ansprechpartnerin
für weitere Informationen:**

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Andrea Rößner

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

Dieses Forum ermöglicht Ihnen nach dem Prinzip »Wirtschaft spricht zu Wirtschaft« den direkten Zugang zu industriellem Fachwissen hochqualifizierter und renommierter Referenten. Sie erfahren in der Podiumsdiskussion am Vormittag sowie in den beiden Vortragsreihen mit den Schwerpunktthemen

5

»Wertschöpfungssysteme« und »Performanzsysteme« am Nachmittag, welche praxisnahen und lösungsorientierten Ansätze und Herangehensweisen in Unternehmen zum Einsatz kommen und wie diese zur Steigerung der Dienstleistungsproduktivität durch die Verbesserung der Ressourcenmanagements beitragen. Mit Beiträgen wie z.B. »Produktivitätssteigerung in der vollmechanisierten Holzernte durch innovative Dienstleistungsangebote« oder »Produktivitätsmessung und -optimierung im teil-individualisierten Serviceumfeld am Beispiel des Fast-Casual-Players YAZ« erhalten sie konkrete und praxisnahe Einblicke in anwendungsbezogene Lösungen. Somit bietet das Stuttgarter Forum die Möglichkeit, das komplexe Thema »Dienstleistungsproduktivität« aus verschiedenen Blickwinkeln zu durchleuchten, von den Erfahrungen aus der Unternehmenspraxis zu profitieren und mit Experten in Kontakt zu treten. Den persönlichen Austausch zwischen Teilnehmern und Referenten fördern wir durch eine moderierte Austauschbörse.

Zusätzlich erwartet Sie ein attraktives Rahmenprogramm. Beispielsweise können Sie die neue Produktivitätstoolbox live testen oder die acht Produktivitätsleitlinien kennen lernen. Oder auch unser Labor zum Testen von Dienstleistungen besuchen, das ServLab.

Profitieren Sie darüber hinaus von einer eindrucksvollen Dokumentationsmethode: bei der Veranstaltung wird ein professioneller Zeichner die wesentlichen Diskussions- und Präsentationsinhalte in einem sogenannten Graphic Recording zusammenführen. Das heißt für Sie: neben den Veranstaltungunterlagen erhalten Sie eine veranschaulichende und einprägsame Erinnerung an das Stuttgarter Forum zur Dienstleistungsproduktivität.

Sie haben Interesse an der Teilnahme am Forum **»Dienstleistungsproduktivität im Fokus: Ansätze zur Verbesserung des Ressourcenmanagements«**?

Weitere Informationen zur Veranstaltung finden sie unter (www.service-productivity.de/?page_id=1623&preview=true).

