

# SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und zum Management von Dienstleistungen Ausgabe Nr. 31, Dezember 2014

## INHALT

1  
EINE WEIHNACHTSGESCHICHTE

2  
AUSZEICHNUNG FÜR DIE DIENSTLEIS-  
TUNGSFORSCHUNG DES FRAUNHOFER IAO

3  
EVENTS ZU SERVICE ENGINEERING  
UND MANAGEMENT Q1/2015

4  
UNSER WEIHNACHTSGESCHENK FÜR  
SIE: DIE APP ZUR DIENSTLEISTUNGS-  
PRODUKTIVITÄT

5  
JETZT VORMERKEN: EXPERTENSTUDIE  
ZU DIENSTLEISTUNGEN FÜR ELEKTRO-  
MOBILITÄT

6  
SMART URBAN SERVICES: MIT NEUEN  
DIENSTLEISTUNGSANGEBOTEN STÄDTE  
INTELLIGENTER VERNETZEN

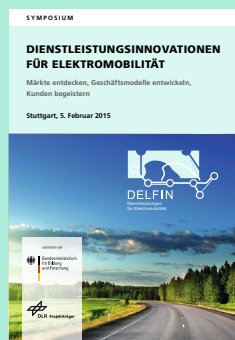
7  
DIENSTLEISTUNGSNETZWERKE FÜR  
PRÄVENTION, GESUNDHEIT UND PFLEGE  
VOR ORT

### HINWEIS

Der Newsletter »Service Engineering & Management« kann im Internet unter [www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de](http://www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de) oder über [service@iao.fraunhofer.de](mailto:service@iao.fraunhofer.de) kostenlos abonniert werden. Über diese Seite können auch alle bereits veröffentlichten Ausgaben abgerufen werden.

#### Event-Tipp:

»Dienstleistungsinnovationen für Elektromobilität – Märkte entdecken, Geschäftsmodelle entwickeln, Kunden begeistern«  
am 5. Februar 2015 in Stuttgart:  
[www.iao.fraunhofer.de/lv257.html](http://www.iao.fraunhofer.de/lv257.html)



### Herausgeber und Kontakt

Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

### Ansprechpartnerin

**Sabrina Cocca**  
Telefon +49 711 970-5137  
Telefax + 49 711 970-2192  
[sabrina.cocca@iao.fraunhofer.de](mailto:sabrina.cocca@iao.fraunhofer.de)

# 1

## EINE WEIHNACHTSGESCHICHTE

Liebe Leserinnen und Leser,

sind Sie auch schon im Weihnachtsgeschenke-Kaufrausch oder suchen Sie noch nach Ideen? Mitten in der Grübelei, was ich Familie und Freunden in diesem Jahr schenken könnte, erinnerte ich mich an das Jahr 2008 und meinen Besuch im Zweitwohnsitz des Weihnachtsmannes. Ja, ich war im finnischen Rovaniemi und habe es mit eigenen Augen gesehen: das Postamt des Weihnachtsmanns, in dem jedes Jahr zig Postkarten und Briefe mit Wünschen und ganzen Wunschzetteln von Jung und Alt eintreffen, prominent platziert auf dem arktischen Polarkreis.

Meine Befürchtung, es könnte dort zu touristisch sein, wurde in dem Moment zerstreut, als ich den Weihnachtsmann persönlich traf. Das passiert so gut wie nie, da er eigentlich weiter weg im Berg Korvatunturi im Norden Finnlands wohnt und sich entweder tief im Gebirge aufhält oder aber schnell in luftigen Höhen bewegt. Da ich aber unmittelbar vor der Adventszeit dort war, hatte ich Glück: der Weihnachtsmann – mitten in den letzten Vorbereitungen für die Geschenkeauswahl, -produktion und -auslieferung holte gerade eine Ladung Wunschzettel im Postamt ab. Ich wollte ihn diplomatisch ignorieren, um ihn nicht zu verunsichern. Aber er schien äußerst gestresst, also fragte ich ihn, ob alles in Ordnung sei. Erstaunt über meine Frage aber sichtlich erfreut, antwortete er: »Puh, nett dass du fragst. Ich bin ziemlich im Stress, es wird von Jahr zu Jahr schlimmer. Ich weiß wirklich nicht, wo das in den nächsten Jahren enden soll. Wir müssen wohl unsere Geschäftsstrategie ändern und über unsere Prozesse nachdenken.« Das machte mich neugierig. »Normalerweise holen meine fleißigen Helfer die Wünsche ab, aber wir haben derzeit einen hohen Krankenstand. Alle sind schrecklich gestresst und müssen sich förmlich zerreißen, um den Wünschen der kleinen und großen Kinder gerecht zu werden. Und die Ansprüche steigen, hoho, das sage ich dir! Wo früher noch ein pädagogisch mehr oder minder wertvolles Holzspielzeug ausreichte, muss es heute schon immer die neuste Technik sein. Doppelt so schnell. Und doppelt so viel. Die Innovationszyklen sind ein-

fach viel kürzer als früher.« Ich unterbrach ihn: »Es tut mir Leid, dass du das alles ausbaden musst. Darf ich dich auf einen Glögi einladen? Gerne kannst du mir dann alles genauer erzählen. Also falls du Zeit hast...«. »Okay«, sagte der Weihnachtsmann und seine Brille war vom angestrengten Atmen schon ganz beschlagen, »vielleicht hilft mir das. Mal drüber reden.«

Wir gingen in das Hinterzimmer des Postamts, wo immer frischer Glögi und weihnachtliches Gebäck bereit steht. Das heiße Getränk, eine Art Glühwein, wie er in Finnland und den anderen skandinavischen Ländern serviert wird, erfüllte den Raum mit einem würzigen Duft. Der Weihnachtsmann schöpfte mir etwas Glögi ins Glas, bot mir dazu Mandeln und in schwedischem Wodka eingelegte Rosinen an. Wir setzten uns an einen kleinen, massiven Holztisch. Der Weihnachtsmann atmete tief durch und fuhr sich einmal durch den wallenden Bart. Dann war er nicht mehr zu stoppen. Er erzählte mir von allen seinen Sorgen: Seinen Rentieren mache die Luftverschmutzung zu schaffen. Seine Helferelfen in der Geschenkefabrik und Verpackungshalle seien völlig überlastet, viele kündigen oder werden krank. »Eine viel zu hohe Fluktuation. Wir sind nur noch am Ein- und Ausstand feiern. Oder am Krankenstand beklagen. Dauernd müssen wir Helfer ein- oder ausarbeiten! Das ist eine zusätzliche Belastung.« »Ausarbeiten?« fragte ich. »Ja, das machen wir so. Die Helfer müssen alles vergessen, wenn sie die Stelle aufgeben. Das ist so ein Hypnoseprogramm, das aber auch seine Zeit dauert. Es ist alles Top Secret und mit hohen Sicherheitsvorkehrungen bei uns!« Dann erzählte er mit gerunzelter Stirn weiter: Durch diese Belastungen laufen die logistischen Prozesse nicht mehr rund, es gebe zunehmend Beschwerden von Kindern und Eltern, die ihm über Träume übermittelt werden. Außerdem drängen immer mehr Konkurrenten auf den Markt, große Internet-Versandhäuser, die kostenlos liefern und mit super-kundenorientierten Rücknahmegarantien glänzen. Die schneller liefern und außerdem noch in die Packstation. »Da kann ich nicht mithalten«, sagte der Weihnachtsmann bedrückt. »Neulich hat sich sogar jemand beschwert, dass wir keine Bestellbestätigung rausschicken!«

# 1

Dabei berücksichtige er und sein Elfenteam doch jeden Wunschzettel gewissenhaft... Außerdem mache er sich Sorgen um seine Gesundheit. Er müsse dringend etwas abnehmen. Durch den extremen Stress, der ganzjährig anhalte («nach Weihnachten ist vor Weihnachten»), habe er zu hohe Cholesterinwerte und bekomme außerdem graue Haare. »Und das, obwohl ich doch schon weiße habe!«

»Oje«, sagte ich etwas zerknirscht, »das klingt, als hättest du keine gute Zeit. Die Arbeit soll doch Spaß machen und irgendwie auch erfüllen, oder?« »Über den Punkt bin ich schon seit 75 Jahren hinaus. Ich erfülle meine Funktion – das war's. Und ich muss irgendwie durchhalten.« Das schockierte mich. Weihnachten, das Fest der Liebe... Ist es zu einem Fest des Konsums geworden? Wie lange schon? Damals noch Studentin, versuchte ich mich an die Vorlesung Service Engineering zu erinnern. Da hatte ich eine Idee. »Wie wäre es, wenn du ein paar der begleitenden Prozesse so optimierst, dass du deine Kernprozesse, die deinen USP ausmachen, richtig leidenschaftlich und serviceorientiert machen kannst? Hast du mal über eine durchgängige IT-Unterstützung nachgedacht?« Da war der Weihnachtsmann ganz Ohr. Er habe bereits darüber sinniert, finde das grundsätzlich gut und sei auch offen für Neues – schließlich entwickle man sich ja über die Jahrhunderte mit den Wünschen der Leute weiter. »Aber, wir haben ja diese hohen Sicherheitsauflagen. Und wir können auf keinen Fall die Wünsche der Menschen veröffentlichen oder ungewollt preisgeben. Auch wenn wir dazu von einer weltmächtigen Sicherheitsinstitution aufgefordert werden: Wir machen da nicht mit. Es wäre doch schlimm, wenn alle Wunschzettel digitalisiert würden und sich jemand unbefugt Zugriff verschaffen würde! Ein Skandal und ein irreparabler Imageschaden wäre das.« Ich erzählte ihm von Cloud-basierten Lösungen und der Möglichkeit, eine private Cloud einzurichten. Das war ihm schon deshalb sympathisch, da er sich Wolken gut vorstellen konnte. »Gute Idee, vielleicht lasse ich sogar eine eigene Wolke entwickeln. Also eine, die auch wie eine Wolke aussieht. Da kann ich mir beim Vorbeifliegen die Daten ziehen.« Er grinste. Die Idee gefiel ihm.

»Außerdem könntest du, um deine Rentiere etwas zu schonen und die Transportprozesse zu parallelisieren, ein Elektrofahrzeug



einsetzen. Gut, du fliegst ja eigentlich...« »Hm«, sagte der Weihnachtsmann, »das wäre natürlich eine Möglichkeit. Ich habe schon von elektrisch betriebenen Autos und Drahteseln gehört und fand das ziemlich interessant. Aber wo kann ich die laden? Wir müssten da eine Neuentwicklung machen; ein Hybridgerät, das fahren und fliegen kann. Am besten mit Range Extender. Ich frag da mal unseren kreativen Kopf, die brillante Entwicklerin. Sie hat schon diverse Geräten entwickelt, die dafür gesorgt haben, dass die Rentiere effizienter ans Ziel kommen. Gerade tüftelt sie an einer Rennstoffzelle.« Bis die Lösung vorliegt sei aber im wahrsten Sinne des Wortes auch schon Weihnachten, und zwar ein paar Jahre später. Der Weihnachtsmann und sein Team brauchten also noch eine schnellere Lösung. Car-sharing? Nein, menschliche Stadtflitzer fliegen nicht, in keinem Teil der Welt. Bus und Bahn zu nutzen wäre zu langsam und zu indiskret. »Wohin mit den ganzen Geschenken? Es gibt ja nicht einmal ausreichend Ablageflächen für Koffer!« Was konnte dem Weihnachtsmann sonst helfen, die Prozesse zu vereinfachen und zu beschleunigen? Wenn nicht die Auslieferung, vielleicht könnte er zumindest die vorgelagerten Arbeitsschritte optimieren.

Mir fiel das Stichwort Automatisierung ein. Maschinen, die Menschen beim Arbeiten entlasten. Dann könnten die Helfer zeitig Feierabend machen und gemeinsam von schnelleren Prozessen und zufriedenen Beschenkten profitieren. »Uh«, sagte der Weihnachtsmann, »wir haben uns da schon mal eine Lösung angeschaut. So eine ganze, voll customizte Anlage ist irre teuer. Und wer soll die Instandhaltung machen und im Fall der Fälle reparieren? Wir können mit Menschen und Geschenken umgehen –

# 1

aber nicht mit Maschinen. Die Anbieter hätten für jeden Tüftelvorgang extra Geld genommen.« Hm, das leuchtete mir ein. Aber ich ließ nicht locker. »Heutzutage muss man doch keine Maschinen und Anlagen mehr kaufen. Viele Provider bieten ein Service-Paket an, bei dem die Lösungen bereitgestellt und immer auf dem neusten Stand gehalten werden. Das Versprechen ist da nicht das Produkt selbst, sondern das reibungslose Funktionieren. Notfalls werden Komponenten oder ganze Maschinen einfach ausgetauscht.« »Wow, das klingt ja nach einem Rundum-sorglos-Paket. Wenn ich selbst einen Wunsch frei hätte, wäre es genau das. Ich frag mal meinen Oberelfen. Der macht Strategie und Kooperationen bei uns. Vielleicht findet er einen Anbieter über Wuenschel24-7.com.« Ich fragte ihn, was Wuenschel24-7.com sei. »Das ist eine Metasuchmaschine für aktuelle und noch nicht existente Wünsche. Da kann man aber auch ganz einfach nach irdischen Angeboten suchen. Man gibt einfach ein Suchwort in den Äther.« Ich schaute ihn fragend an und meinte: »Okay, eine Suchmaschine ohne Browser, ohne Internet... Das muss sich einer vorstellen. Einfach ein Suchwort in den Äther... Mit welcher Eingabemethode?« Das beantwortete der Weihnachtsmann prompt: »Einfach daran denken. Das geht von selbst. Und die Antwort fällt dir ein.« Das fand ich genial. Insbesondere, dass unmittelbar die richtige Antwort vor dem geistigen Auge angezeigt wird und nicht abertausende von Suchergebnissen.

Ich war beeindruckt und fragte: »Wow, ihr habt einen gestandenen Traditionsbetrieb mit einer Wahnsinnsgeschichte und seid trotzdem in vielem weiter als wir Menschen auf der Erde. Hat dir unser Austausch trotzdem irgendwie geholfen? Ich meine, das waren jetzt viele Ideen, nur welche kannst du gebrauchen und vor allem umsetzen? Du müsstest ja noch die Anforderungen in deiner Fabrik und Verpackungshalle abfragen; das heißt Interviews und Workshops mit deinen Helfern machen. Außerdem wäre es sinnvoll, einen Fragebogen an deine Zielgruppen zu versenden, um deren Bedarfe zu identifizieren. Dann könntest du dich noch gegen die größten Konkurrenten benchmarken... Schließlich solltest du noch deine Serviceprozesse modellieren und und und... Und wer weiß? Vielleicht musst du dein ganzes Unternehmen umkrempeln, deine Helfer sind dagegen. Da bräuchtest du ein professionelles Change Management.« Auf

einmal war ich unsicher. Wie sollte er das alles schaffen? Da lachte der Weihnachtsmann und sagte: »Es gibt immer einen Helfer. Du musst es nur wollen, dann findest du einen geeigneten Begleiter, der dir zuhört, sich reindenkt und nach Lösungen sucht. Du hast mir schon geholfen.«

Irgendwann wachte ich aus einem tiefen Schlaf auf. Ich befand mich im Bus, auf der Heimreise von Lappland. Das war eine schöne Begegnung. Ich werde das herzerwärmende Gespräch mit dem Weihnachtsmann, einem der wichtigsten und ältesten Dienstleister der Welt, wohl nie wieder vergessen können. Heute weiß ich, dass man im Dienstleistungsgeschäft solche Strategie- und Optimierungsprojekte professionell begleiten und umsetzen kann. Gerne würde ich für den Weihnachtsmann einen Service Check machen oder eine Befragung unter den Wünschenden für ihn durchführen, um ihn und seine fleißigen Helfer zu unterstützen. Oder mit ihm gemeinsam neue Dienstleistungen entwickeln, damit er sich von den anderen Konkurrenten differenzieren kann. Wie wäre es zum Beispiel mit einem Geburtstagslieferservice? Abteilungsausflüge auf dem fliegenden Rentierschlitten? Vorlesungen zu emissionsfreier Lichtgeschwindigkeitslogistik? Oder Schulungen für Wohlfühlmanager direkt in der Wunschumsatzzentrale? Ich denk mal dran und schicke mein Angebot in den Äther. Vielleicht meldet er sich mit einer Anfrage? Oder er hat die Ideen von damals bereits umgesetzt und gleitet stressfrei durch die Geschenkeflut. Wer weiß.

Wie sieht Ihr Wunschzettel für guten Service und schnelle Dienstleistungsprozesse aus? Ich jedenfalls wünsche mir für das neue Jahr viele weitere spannende Projekte und glänzende Augen, wenn die Prozesse laufen. Und neue Ideen für das irdische Leben und Arbeiten.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen eine besinnliche Weihnachtszeit. Kommen Sie gut ins neue Jahr!

Herzliche Grüße  
Sabrina Cocca

# 2

## AUSZEICHNUNG FÜR DIE DIENSTLEISTUNGS- FORSCHUNG DES FRAUNHOFER IAO

Für ein Unternehmenscoaching zu Service Engineering erhielten das Fraunhofer IAO und das Institut für Technik der Betriebsführung (itb) den neu geschaffenen Transferpreis der Association for Service Management International (AFSMI). Prämiiert wurden öffentlich wirksame Transfermaßnahmen, die entweder schon nachhaltig in der Umsetzung sind oder ein hohes Potenzial und hohe Erfolgswahrscheinlichkeit haben. Der Hauptpreis an Fraunhofer

IAO und itb bedeute eine »Anerkennung für herausragende innovative Transferleistungen«, so Dr. Martin Faust, Präsident des AFSMI German Chapter e.V. Dabei überzeugte die Jury neben der neuen, praxisgerechten Vorgehensweise vor allem die große Breitenwirksamkeit des Ansatzes sowie die enge Verzahnung zwischen Wissenschaft und Wirtschaft.

Im von der Baden-Württemberg Stiftung geförderten Projekt »Transferinitiative: Erfolg mit neuen Dienstleistungen« wurde ein Coachingkonzept für kleine und mittelständische Unternehmen entwickelt, das diese gezielt bei der eigenständigen Entwicklung neuer Dienstleistungsangebote unterstützt. Ein »gepooltes« Vorgehen ermöglicht die parallele Betreuung und Beratung von etwa fünf bis zehn Unternehmen und sieht einen ständigen Wechsel zwischen eigenständigem Umsetzen in den Betrieben sowie gemeinsamen Workshops zum Informations- und Erfahrungsaustausch vor. Zum einen lernen die Unternehmen dabei geeignete Vorgehensweisen und Methoden kennen, wie sie möglichst effizient neue Dienstleistungen entwickeln und auf den Markt bringen können – insbesondere vor dem Hintergrund mangelnder Personalressourcen in vielen KMU kommt es hier darauf an, sich auf die entscheidenden Tätigkeiten zu fokussieren und diese konsequent zu erledigen. Zum anderen ist es ein wichtiges Element des Coachings, zentrale Erfolgsfaktoren wie die Einbindung von Kunden und Mitarbeitern sowie die Sicherstellung der Wirtschaftlichkeit zu adressieren.

Das in der Praxis erprobte Coaching-Konzept wurde zuletzt in Form mehrtägiger Schulungen an mehr als 70 interessierte Multiplikatoren vermittelt. Weitere Trainings sind in 2015 vorgesehen.

Weiterführender Link:  
[www.afsmi.de](http://www.afsmi.de)



Quelle: AFSMI German Chapter e.V.

### Ihr Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

**Thomas Meiren**  
Telefon +49 711 970-5116  
[thomas.meiren@iao.fraunhofer.de](mailto:thomas.meiren@iao.fraunhofer.de)

# 3

## EVENTS ZU SERVICE ENGINEERING UND MANAGEMENT Q1/2015

Für einen guten Start in das neue Jahr bieten wir Ihnen hier eine Übersicht zu unseren Events zu Dienstleistungsentwicklung und -management im ersten Quartal 2015. Melden Sie sich schnell an – die Plätze sind begrenzt!

-----  
**4. Februar 2015:**  
**Service Engineering für technische Dienstleister**  
-----

Das Seminar bietet Lösungen und Praxisbeispiele zur systematischen Professionalisierung des Dienstleistungs- und Servicegeschäfts. Dabei stehen sowohl Produkt- und Prozessmanagement für Dienstleistungen als auch das Entwickeln und Testen neuer Dienstleistungsangebote im Fokus.

**Ort:**  
**Fraunhofer-Institutszentrum Stuttgart**  
**Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart**

**Teilnahmegebühr:**  
**495 €**

**Weitere Informationen:**  
**[www.iao.fraunhofer.de/vk256.html](http://www.iao.fraunhofer.de/vk256.html)**



**Ihre Ansprechpartner  
für weitere Informationen:**

Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

**Thomas Meiren, Thomas Burger**  
Telefon: +49 711 970-5116, -2185  
[thomas.meiren@iao.fraunhofer.de](mailto:thomas.meiren@iao.fraunhofer.de)  
[thomas.burger@iao.fraunhofer.de](mailto:thomas.burger@iao.fraunhofer.de)

# 3

5. Februar 2015:  
**Dienstleistungsinnovationen für Elektromobilität –  
Märkte entdecken, Geschäftsmodelle entwickeln,  
Kunden begeistern**

Wie lässt sich der Markt für Elektromobilität schneller und effektiver durchdringen? Auf welche Weise helfen innovative Dienstleistungen dabei, die Akzeptanz von Elektromobilitätslösungen zu verbessern? Erste Ansatzpunkte liefert das Symposium zu Elektromobilitätsdienstleistungen.

**Ort:**  
**Fraunhofer-Institutszentrum Stuttgart**  
**Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart**

**Teilnahmegebühr:**  
**195 €**

**Weitere Informationen:**  
**[www.iao.fraunhofer.de/vk257.html](http://www.iao.fraunhofer.de/vk257.html)**

**Ihre 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](mailto:sabrina.cocca@iao.fraunhofer.de)  
[michaela.klemisch@iao.fraunhofer.de](mailto:michaela.klemisch@iao.fraunhofer.de)



# 4

## UNSER WEIHNACHTSGESCHENK FÜR SIE: DIE APP ZUR DIENSTLEISTUNGSPRODUKTIVITÄT

Diese vom Fraunhofer IAO in Stuttgart betreute App stellt Ihnen vielfältige Perspektiven auf die Produktivität von Dienstleistungen vor. Lassen Sie sich von vorausschauenden Szenarien, praktischen Beispielen und Handlungsempfehlungen für Forschung und Entwicklung inspirieren. Die verschiedenen Perspektiven stehen Ihnen nach Themen sortiert in kurzen Zusammenfassungen und als ausführliche Beschreibungen zur Verfügung. Stöbern Sie doch mal bei einer heißen Tasse Kakao oder Kaffee durch. Vielleicht finden sich für Sie passende Gestaltungslösungen der Produktivität mit denen Sie dann im neuen Jahr gut durchstarten können. Mehr wird hier nicht verraten, es soll ja eine (Weihnachts-) »Überraschung« sein. Viel Erfolg!



**Gratis** zum Download für Apple und Android Geräte:



### Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

### **Janine Kramer, Alexander Schletz**

Telefon: +49 711 970-5143, -2184  
janine.kramer@iao.fraunhofer.de  
alexander.schletz@iao.fraunhofer.de

### Weiterführende Links:

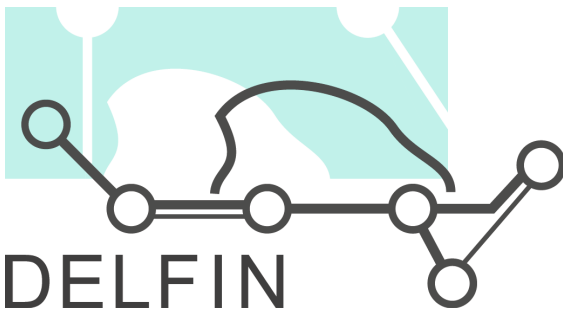
<https://itunes.apple.com/de/app/dl-produktivitat/id941202832?mt=8> (Download für iOS)

<https://play.google.com/store/apps/details?id=de.fraunhofer.serviceproductivity&hl=de> (Download für Android)



# 5

## JETZT VORMERKEN: EXPERTENSTUDIE ZU DIENSTLEISTUNGEN FÜR ELEKTROMOBILITÄT



Dienstleistungen für Elektromobilität

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?

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.

Die Studie kann als kostenlose PDF ab sofort über den angegebenen Kontakt vorbestellt werden.

Das Verbundprojekt „Dienstleistungsinnovationen für Elektromobilität: Förderung von Innovation und Nutzerorientierung“ (DELFIN) wird mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) unter den Förderkennzeichen 01FE13001, 01FE13002 und 01FE13003 gefördert.

### Ihre 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

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



**DLR** Projektträger

### Weiterführende Links:

Internet:  
[www.elektromobilitaet-dienstleistungen.de](http://www.elektromobilitaet-dienstleistungen.de)

Twitter:  
[https://twitter.com/emobility\\_serv](https://twitter.com/emobility_serv)

# 6

## SMART URBAN SERVICES: MIT NEUEN DIENSTLEISTUNGSANGEBOTEN STÄDTE INTELLIGENTER VERNETZEN

Die fortschreitende Urbanisierung stellt viele Städte und Ballungszentren vor große Herausforderungen. Auf der einen Seite müssen sie trotz einer oftmals angespannten Haushaltslage einer stetig wachsenden Stadtbevölkerung ausreichend und qualitativ hochwertigen Wohn-, Arbeits- und Lebensraum bereitstellen. Auf der anderen Seite stellen die urbanen Räume auch vermehrt das zentrale Spielfeld für wirtschaftliche Aktivitäten von einer Vielzahl an unterschiedlichen Akteuren dar. Darüber hinaus müssen aktuelle Entwicklungen in den Wertschöpfungsmustern der Akteure, wie etwa die zunehmende Verbreitung von »Sharing«- oder »Value in Use«-Konzepten, von den Städten bei der Gestaltung des urbanen Wertschöpfungssystems berücksichtigt werden.

Um im internationalen Wettbewerb um Unternehmensansiedlungen und qualifizierte Arbeitskräfte bestehen zu können, wird es für die Städte daher zunehmend wichtig, das urbane Wertschöpfungssystem möglichst flexibel, effektiv und effizient zu organisieren. Einen vielversprechenden Ansatz stellt eine intelligente Vernetzung der Akteure über die unterschiedlichen Stadt-Subsysteme (z.B. »Mobilität und Verkehr«, »Produktion und Logistik« oder »Planen und Bauen«) hinweg dar. Die Erfahrung der vergangenen Jahre zeigt, dass die Möglichkeiten zur Verbesserung der Wertschöpfungsprozesse innerhalb der Grenzen der städtischen Subsysteme begrenzt sind und sich erst durch ihre Vernetzung und stärkere Integration bedeutende Innovations- und Synergiepotenziale ergeben.

Im Forschungsprojekt »Smart Urban Services: Evidenz-basierte Dienstleistungs-Plattform für die urbane Wertschöpfung von morgen« werden deshalb die Möglichkeiten untersucht, wie mit Hilfe von neuen und »smarten« Dienstleistungsangeboten eine stärkere Vernetzung und integrativ ausgerichtete Wertschöpfung in urbanen Räumen etabliert und so die Zukunftsfähigkeit der Städte gefördert werden kann. Dazu wird im Rahmen des Vorhabens eine integrierte Plattform konzeptioniert und prototypisch umgesetzt, über welche die verschiedenen Stadtakteure über die Subsysteme hinweg vernetzt werden und so im Sinne eines Wertnetzes ein zusätzlicher Nutzen für Kommunen, Unternehmen und Bürger geschaffen wird. Die integrierte Dienstleistungsplattform besteht dabei im Wesentlichen aus drei verschiedenen Ebenen. Über eine physische Sensor-Infrastruktur werden auf der ersten Ebene in den verschiedenen Subsystemen Daten gesammelt. Diese werden auf der zweiten Ebene, der Datenplattform, gesammelt, zusammengeführt und ausgewertet. Die Daten werden dabei einer Vielzahl an unterschiedlichen Akteuren zur Verfügung gestellt, anstatt sie innerhalb der einzelnen Sektoren als proprietäre und isolierte Da-

### Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Universität Stuttgart  
Institut für Arbeitswissenschaft  
und Technologiemanagement  
Nobelstr. 12  
70567 Stuttgart

### Jens Neuhüttler, Inka Woyke

Telefon: +49 711 970-5311, -5109  
jens.neuhuetler@iao.fraunhofer.de  
inka.woyke@iao.fraunhofer.de

# 6

ten vorzuhalten. Durch den Zugriff auf offene Datensätze durch die unterschiedlichen Stadtakteure werden Potenziale für neue Dienstleistungsinnovationen und für eine flexiblere und effizientere Wertschöpfung innerhalb der urbanen Räume erwartet. Auf der dritten Ebene der integrierten Plattform, der Dienstleistungsplattform, können die unterschiedlichen Stadtakteure dann gemeinsam innovative Dienstleistungssysteme entwickeln und anbieten. Im Rahmen des Vorhabens sollen deshalb urbane Potenzialfelder identifiziert und die sogenannten Smart Urban Services entwickelt werden. Nachfolgend wird das innovative Potenzial einer solchen integrierten Plattform für die urbane Wertschöpfung anhand des Potenzialfeldes »Kreislaufwirtschaft« verdeutlicht: Die Vernetzung des bisher isoliert betrachteten Stadt-Subsystems »Entsorgung« und »Energieversorgung« könnte dabei zu neuen Logistik- und Recyclingangeboten führen. Über Sensoren wird der Füllstatus von Biomüllanlagen über die Datenplattform übermittelt und mit dem Bedarf von Biogasanlagen abgeglichen. Treffen Angebot und Nachfrage aufeinander, wird der »Rohstoff« gezielt abgeholt und die Biogasanlagen beliefert.

Das Projekt wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) unter dem Förderzeichen 01FG14016D gefördert.

# 7

## DIENSTLEISTUNGSNETZWERKE FÜR PRÄVENTION, GESUNDHEIT UND PFLEGE VOR ORT



Durch den demografischen Wandel schrumpft die Bevölkerung in Deutschland und wird älter. Damit Menschen im demografischen Wandel vor Ort begleitet werden können, werden qualitativ hochwertige und bezahlbare Dienstleistungen für Prävention, Gesundheit und Pflege viel stärker als heute gefragt sein. Dabei ist es wichtig, dass die angebotenen Leistungen zum Bedarf in der jeweiligen Region passen, und dass sie bezahlbar sind. Regionale Dienstleistungsnetzwerke können dazu beitragen ein wirksames und wirtschaftliches Leistungsangebot anzubieten und eine hohe Lebensqualität für alle zu sichern.

### Ihr Ansprechpartnerinnen für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

**Anne-Sophie Tombeil,**  
**Alexander Schletz**

Telefon +49 711 970-2146, -2184  
anne-sophie.tombeil@iao.fraunhofer.de  
alexander.schletz@iao.fraunhofer.de

### Herausforderungen kooperativer Leistungserstellung

Das Zusammenwirken bislang unabhängig handelnder Akteure bringt jedoch neue Herausforderungen mit sich. Es müssen Leistungsangebote aufeinander abgestimmt, innovative Dienstleistungen entwickelt und tragfähige Geschäftsmodelle für die Einbindung jedes einzelnen Partners in ein Dienstleistungsnetzwerk entworfen werden. Gebraucht wird auch mehr Wissen darüber, wie Organisationsstrukturen, Kommunikationsmechanismen und Entscheidungsarchitekturen aussehen können, die ein Handeln in Leistungsnetzwerken für alle Beteiligten und das gemeinsam angestrebte Ziel erfolgreich machen.

### INDiGeR – vernetzen, begleiten, forschen

»INDiGeR - Innovative Netzwerke für Dienstleistungen und Gesundheit in den Regionen von morgen« erforscht die Bedingungen erfolgreicher Arbeit von Netzwerken in Theorie und Praxis. Erarbeitet werden Gestaltungsoptionen für Strukturen, Prozesse und Technologien zum Aufbau von Dienstleistungsnetzwerken sowie Good Practices im Bereich vernetzter Präventions- und Gesundheitsdienstleistungen auf regionaler Ebene. Es werden Vorgehensweisen zur Wirkungsmessung entwickelt sowie Möglichkeiten der Übertragung in andere Anwendungsfelder wirtschaftlicher und wirksamer kooperativer Leistungserbringung aufgezeigt.

INDiGeR ist das Begleitvorhaben zum Wettbewerb »Gesundheits- und Dienstleistungsregionen von morgen«. In diesem Wettbewerb wurden fünf Regionen ausgewählt, die bis 2018, gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung, präventive und soziale Konzepte für mehr Lebensqualität und Gesundheit vor Ort entwickeln und erproben. Das Begleitvorhaben INDiGeR spannt einen gemeinsamen Rahmen um die Modellregionen und unter-

# 7

stützt die Vernetzung der beteiligten Akteure untereinander und zum Außenraum. Darüber hinaus erbringt das Begleitvorhaben eigenständige Forschungsleistungen zu zentralen Aspekten innovativer Netzwerke, die für die Menschen in ihren Regionen vor Ort Dienstleistungen rund um die Themen Prävention, Gesundheit und Pflege wirksam und wirtschaftlich erbringen.

INDiGeR bildet selber ein Netzwerk aus fünf Organisationen mit Fachwissen in den Bereichen Gesundheitswirtschaft, Dienstleistungsforschung und Netzwerkforschung. Gemeinsam mit dem Fraunhofer IAO forschen der Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik der Universität Bayreuth, die Fakultät Sozialwesen an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg Stuttgart das Institut für Allgemeinmedizin des Universitätsklinikums Hamburg-Eppendorf und das Institute for Public Health and Healthcare NRW der Steinbeis-Hochschule Berlin.

Das Begleitvorhaben INDiGeR wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) unter den Förderkennzeichen 01FR14001, 01FR14002, 01FR14038, 01FR14004, 01FR14005 gefördert und vom Projektträger im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt (PT-DLR) betreut.