

Newsletter

SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und zum Management von Dienstleistungen | Ausgabe 4/2015



IM FOKUS



SMART SENIOR CARE SERVICES



LIEBE LESERINNEN UND LESER,

Weihnachten steht vor der Tür – man kann es kaum verfehlen. Beginnend mit dem Lebkuchenverkauf in den Supermärkten, der bereits – wie jedes Jahr – im September startet, zu herrlichem Plätzchenduft, der einem nach Feierabend in den Straßen entgegenweht, über den gemütlichen Weihnachtsmarktbummel inklusive Glühwein-/Punschumtrunk mit Freunden, denen man auf den letzten Drücker dann auch noch ein Weihnachtsgeschenk besorgen muss. Hier schlägt sich nun die Brücke zur Dienstleistungsforschung.

Im Interview mit Inka Woyke, der Führungskraft des Competence Teams Dienstleistungsmanagement, erfahren Sie mehr zu: »Weihnachten und die Dienstleistungsbranche«.

Im Fokus dieser Ausgabe steht ein Projekt des Fraunhofer IAO in Kooperation mit dem Beijing Research Center for Urban System Engineering (kurz: BRCUSE) – »Smart Senior Care Services«. Sowohl China als auch Deutschland werden künftig massiv mit den Folgen einer alternden Gesellschaft konfrontiert. Um wirkungsvolle Lösungsansätze für diese gemeinsame Herausforderung entwickeln zu können, gilt es, Erfahrungen auszutauschen und vorhandene Kompetenzen zu bündeln.

Aus dem Projekt »PSYMBIOSYS« gibt es ebenfalls Neuigkeiten. Unser Mitarbeiter, Dr. Mike Freitag, bekam im Rahmen des EU-Projekts einen Award für das beste wissenschaftliche Paper zu seiner Innovationsmethode für die Interaktionen zwischen Produkt- und Serviceentwicklung. Mehr dazu erfahren Sie unter der Rubrik »Aus Forschung und Entwicklung«.

Ebenfalls dort zu finden ist ein Beitrag zum Projekt »DELFIN«, Dienstleistungen für Elektromobilität. Sabrina Cocca und Michaela Friedrich stellen ein Modell vor, das Unternehmen dabei unterstützt, nutzerfreundliche Dienstleistungen für den elektromobilen Markt zu entwickeln.

Auch der Umbau unseres Dienstleistungslabors, dem ServLab, ist nun endlich fertig und geht nach kurzer Neunutzungsphase mit uns in die Weihnachtspause.

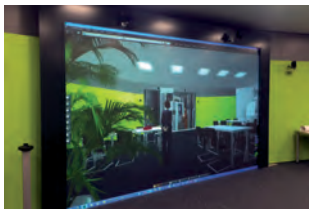
Ich hoffe, dass auch Sie, liebe Leserinnen und Leser, in der Advents- und Weihnachtszeit dazu kommen, sich etwas Ruhe zu gönnen und das Leben zu entschleunigen.

Eine besinnliche (Aus-)Zeit und herzliche Grüße
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.



© S. Hermann

9. November 2015: ServLab-Umbau abgeschlossen

Endlich ist es soweit. Die Technik ist installiert. Die neue Farbe ist gerade getrocknet. Das Dienstleistungsinnovationslabor nimmt seinen regulären Betrieb wieder auf. Wir laden Sie ein, uns zu besuchen und freuen uns auf viele spannende Projekte.

www.servlab.eu



© Jakob Werth

Bücher zur »Zukunft der Dienstleistungsforschung«

Was treibt die internationale Dienstleistungsforschung um? Wer gibt Impulse für F&E-Bedarfe? Zwei Bücher aus dem Projekt »MARS« sind als kostenlose PDF verfügbar. Zum Download klicken Sie auf die nebenstehenden Titel.

»Die Zukunft der Dienstleistungswirtschaft«

»Am Puls wirtschaftlicher Entwicklung«



© shapecharge – iStock

Tagung zu personennahen Dienstleistungen

Was macht neue, personennahe Dienstleistungen attraktiv? Mit welchen Geschäftsmodellen werden sie wirtschaftlich erbracht? 120 Teilnehmende gestalten am 28. und 29. April 2016 in Berlin zentrale F&E-Fragestellungen personennaher Dienstleistungen.

www.iao.fraunhofer.de/vk329.html



KOOPERATION DEUTSCHER UND CHINESISCHER FORSCHUNG IM PROJEKT »SMART SENIOR CARE SERVICES«

Sowohl China als auch Deutschland werden künftig massiv mit den Folgen einer alternden Gesellschaft konfrontiert. Um wirkungsvolle Lösungsansätze für diese gemeinsame Herausforderung entwickeln zu können, gilt es, Erfahrungen auszutauschen und vorhandene Kompetenzen zu bündeln. Aus diesem Grund arbeitet das Fraunhofer IAO seit Anfang 2012 mit dem Beijing Research Center for Urban System Engineering (BRCUSE) im Rahmen einer strategischen Kooperation an der Entwicklung und Gestaltung von sogenannten »Smart Senior Care Services«. Zeit für einen Rückblick.

Komplexe Herausforderungen - komplementäre Kompetenzen

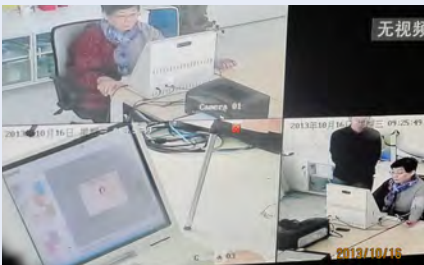
Der demografische Wandel stellt uns künftig vermehrt vor komplexe Herausforderungen. So stellt sich einerseits die Frage, wie es unserer Gesellschaft gelingen kann, Betreuungs- und Pflegedienstleistungen trotz des Mangels an qualifizierten Fachkräften für eine steigende Anzahl an älteren Menschen auf einem hohen Qualitätsniveau zu erbringen, andererseits gilt es herauszufinden, wie unterstützende Leistungsangebote die Selbstständigkeit der Älteren erhalten können und es ihnen ermöglichen, länger am gesellschaftlichen Leben und am Arbeitsalltag teilzunehmen. Fragen wie diese sind sowohl für die chinesische als auch für die deutsche Gesellschaft von großem Interesse. Eine mögliche Antwort könnte in der Entwicklung und Gestaltung von neuen, datenbasierten Dienstleistungsbündeln, sogenannten Smart Services, liegen. Diese zeichnen sich durch eine Gesamtheit an physisch erbrachten Dienstleistungen, elektronischen Diensten und physischen Produkten aus und werden häufig über integrierte Service-Plattformen erbracht (z. B. eine sensorbasierte Sturzerkennung mit Anschluss an eine Notfalleitstelle). Damit solche komplexen »Smart-Senior-Care-Service«-Angebote ihr Nutzenpotenzial voll entfalten können, müssen sie jedoch systematisch entwickelt und getestet werden. Dazu bedarf es vielfältiger Kompetenzen hinsichtlich der Dienstleistungsentwicklung, dem Testen von Dienstleistungen in virtuellen und realen Settings als auch in Bezug auf technologische Aspekte. Um die gemeinsamen, schwierigen Herausforderungen meistern zu können und komplementäre Kompetenzen bestmöglich zu nutzen, wurde die strategische Kooperation zwischen Fraunhofer IAO und BRCUSE initiiert. Während die Dienstleistungsforscher des Fraunhofer IAO über langjährige Erfahrungen in der systemati-



Impressionen der bisherigen Projektarbeiten



Entwicklung und Testen von »Smart Senior Care Services« unter Nutzung von virtueller Realität und Einbindung der Zielgruppe.



Test der Usability und User Experience des »Health Checkers« mit Probanden der Zielgruppe.



Vorstellung des neuen Dienstleistungskonzepts in der chinesischen Community Yangfangdian.

schen Entwicklung und Gestaltung von Dienstleistungsangeboten (Service Engineering) sowie im Testen von Dienstleistungen in virtuellen Settings (z. B. im ServLab) verfügen, besitzen die Experten des BRCUSE insbesondere Kompetenzen in der Gestaltung von Reallaboren zum Testen von Dienstleistungen und im Design von Mensch-Maschine-Interaktionen.

Nutzung der wissenschaftlichen und wirtschaftlichen Potenziale

Im Rahmen der deutsch-chinesischen Partnerschaft wurden die komplementären Kompetenzen und Fähigkeiten unter anderem dazu genutzt, um eine Service-Plattform für die Erbringung von »Smart Senior Care Services« zu entwickeln und das Konzept in einem virtuellen Modell sowie das ausgestaltete Leistungsangebot in einem Reallabor (Neighbourhood Yangfangdian) zu testen. Auf der Plattform werden sowohl bereits existierende Services integriert als auch neue Dienstleistungskonzepte (z. B. der »Health-Self-Checker«) angeboten. Durch die strategische Kooperation konnten sowohl die deutschen als auch die chinesischen Wissenschaftler in hohem Maße profitieren. Auf der einen Seite ergab sich ein wissenschaftlicher Erkenntnisgewinn hinsichtlich der Integration virtueller und realer Testumgebungen sowie der systematischen Entwicklung von datenbasierten Dienstleistungsangeboten für ältere Menschen in China. Auf der anderen Seite ergeben sich insbesondere durch Erfahrungen mit dem Nutzungsverhalten chinesischer Senioren auch wirtschaftliche Potenziale. Deutsche Anbieter von sogenannten »Ambient-Assisted-Living«-Technologien, also altersgerechten Assistenzsystemen, könnten davon profitieren, da der Markt in Deutschland bisher nur wenig erschlossen wurde. Der Export auf den chinesischen Markt bietet deshalb für solche Unternehmen eine große Chance, kann jedoch nur dann gelingen, wenn die Technologien für den chinesischen Nutzer angepasst und mit sinnvollen Dienstleistungsangeboten kombiniert werden.



Aktuelle Aktivitäten und Ausblick

Die strategische Kooperation zwischen dem Fraunhofer IAO und dem Beijing Research Center for Urban System Engineering untersucht unterschiedliche Aspekte der Entwicklung und Gestaltung von »Smart Senior Care Services«. In der aktuellen Projektphase wird beispielsweise gemeinsam an einem Unternehmensstandard zur Umsetzung und Messung von Qualitätsaspekten gearbeitet. Darüber hinaus bietet die Kooperation eine Plattform für den Austausch mit Experten aus weiteren Nationen. So besuchten die IAO-Wissenschaftler Walter Ganz und Jens Neuhüttler beispielsweise im Oktober diesen Jahres das »International Forum on Senior Care Science and Innovation« in Peking, an dem auch finnische, taiwanische und japanische Experten und Unternehmen vertreten waren.

Kontakt

Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

Walter Ganz

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

Jens Neuhüttler

Telefon +49 711 970-5311
jens.neuhuetler@iao.fraunhofer.de



DIENSTLEISTUNGSFORSCHER MIT AWARD GEEHRT

Dr. Mike Freitag wurde für das beste wissenschaftliche Paper geehrt.



Zusammen mit zwei anderen Forschern hat Mike Freitag eine Methode entwickelt, die Interaktionen zwischen Produkt- und Serviceentwicklung berücksichtigt. Die Arbeit entstand im Rahmen des EU-Projekts »PSymbiosys«. In diesem werden mit zehn weiteren Forschungs- und Anwendungspartnern Vorgehensweisen und Methoden für die Gestaltung von Produkt-Service-Systemen entwickelt.

Interaktion von Produkt und Service Lifecycle

Wer heute ein Produkt anbietet, verkauft oftmals nicht nur das Produkt an sich, sondern gleichzeitig eine damit verbundene Dienstleistung. Die Entwicklung wird dadurch komplexer. Wenn die Dienstleistung jedoch als Smart Service angeboten wird, können leichter unterschiedliche Zielgruppen angesprochen werden, wodurch der Entwicklungsprozess für jede zusätzliche Zielgruppe weniger komplex wird, da sich nun die Möglichkeit bietet, auf der bestehenden digitalen Plattform aufzubauen. Bei



dem belgischen Anbieter BIVOLINO wurde beispielsweise eine App für Tablets entwickelt, mit der maßgeschneiderte Herrenhemden für den Endkunden konfiguriert, bestellt, produziert und ausgeliefert werden. Darauf aufbauend wurde eine weitere App mit einem geringen Leistungsangebot auch für die Ausstattung von Berufsbekleidung für Hotels und Restaurants entwickelt, um auch dieser Zielgruppe maßgeschneiderte Hemden anzubieten. Die geschaffene Interaktionsmethode beschleunigte den Entwicklungsprozess.

Dr. Mike Freitag, Dienstleistungsforscher am Fraunhofer IAO, hat gemeinsam mit den Wissenschaftlern Ingo Westphal und Prof. Klaus-Dieter Thoben vom Bremer Institut für Produktion und Logistik an der Universität Bremen (BIBA) eine Methode entwickelt, um Interaktionen zwischen Produkt- und Serviceentwicklung zu identifizieren, zu klassifizieren und anschließend zu visualisieren. »Damit ist es produzierenden Unternehmen möglich, die Wechselwirkungen zwischen Produkt und Service zu verstehen. Nur so können sie abschätzen, wie sich neue Geschäftsmodelle auf ihre Produkte und Dienstleistungen auswirken«, erläutert Freitag.

Ehrung für die wissenschaftliche Veröffentlichung

Die International Federation for Information Processing verlieh den Forschern auf der Konferenz »Advances for Production Management Systems« (APMS) Anfang September den Best Paper Award, auch »Burbidge Award« genannt. Mit dem Preis wird jedes Jahr ein Paper ausgezeichnet, das anhand der Kriterien Neuigkeitswert, Praxisrelevanz und Beweisführung überzeugt.

Weiterführende Links

www.iao.fraunhofer.de/lang-de/ueber-uns/presse-und-medien/1656-burbidge-preis-fuer-mike-freitag.html

Kontakt

Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

Mike Freitag

Telefon +49 711 970-5105

mike.freitag@iao.fraunhofer.de



»ENTWICKLUNGSHILFE« FÜR E-MOBILITÄTSDIENSTE

Fraunhofer IAO präsentiert Modell zur Dienstleistungsentwicklung für die Elektromobilität



Auf der RESER-Konferenz in Kopenhagen hat das Fraunhofer IAO der Dienstleistungsforschungs-Community erstmals ein Service-Engineering-Referenzmodell für das Anwendungsfeld der Elektromobilität präsentiert. Das Modell soll Unternehmen künftig dabei unterstützen, systematisch neue Dienstleistungen und Geschäftsmodelle zu entwickeln sowie zu vermarkten.

Elektrofahrzeuge sind auf dem deutschen Markt noch nicht etabliert. Förderprojekte fokussieren vor allem die technische Entwicklung; wenig beachtet werden bislang jedoch Services und Geschäftsmodelle im Bereich der Elektromobilität. Dabei sind gerade für die Fahrzeuge der Zukunft begleitende Serviceangebote essenziell für den Markterfolg.



Modell hilft, neue Dienstleistungen für Elektromobilität zu entwickeln

Im Projekt DELFIN erarbeiten zwei Wissenschaftlerinnen des Fraunhofer IAO daher ein praxistaugliches Innovationsmodell. Dieses unterstützt Unternehmen auf vielfältige Weise, nutzerfreundliche Dienstleistungen für den elektromobilen Markt zu entwickeln: Zum einen hilft es, Kunden und Elektromobilitätsnutzer zu unterscheiden und systematisch in den Entwicklungsprozess einzubinden. So können Unternehmen die Akzeptanz ihrer Elektromobilitätsangebote verbessern. Ein intelligenter Konfigurationsmechanismus ermöglicht es, das Vorgehensmodell, die Organisation der Entwicklung sowie die eingesetzten Methoden und Tools flexibel und einfach an den Entwicklungskontext anzupassen. Zum anderen erlaubt das Vorgehensmodell ein integriertes Design von Geschäftsmodell und Dienstleistungskonzept.

Über das Vorgehensmodell hinaus beschreiben die Wissenschaftlerinnen Sabrina Cocca und Michaela Friedrich, wie dieses an die Ideen- und Strategieentwicklung des Unternehmens gekoppelt werden kann. »Damit wollen wir insbesondere Unternehmen unterstützen, die neu auf dem Elektromobilitätsmarkt sind«, so die Forscherinnen. Das Innovationsmodell umfasst außerdem Rollenmodelle und Hilfestellungen für ein agiles Management von Entwicklungsprojekten für Dienstleistungen. Das ermöglicht kurze, aufeinander abgestimmte und parallele Entwicklungszyklen sowie einen engen Austausch mit zahlreichen Akteuren – was in dem stark vernetzten Elektromobilitätsmarkt extrem wichtig ist. »Ein kompakter Katalog an fundierten Methoden und Tools befähigt Unternehmen, Elektromobilitätsdienstleistungen in der Praxis zu entwickeln«, so die IAO-Wissenschaftlerinnen. An Beispielen aus der Unternehmenspraxis wird schließlich das gesamte Vorgehen durchlaufen und anschaulich erklärt.



Empfehlungen und Leitfaden für Anbieter geplant

Das Modell basiert auf einer umfangreichen Analyse von 250 Förderprojekten zur Elektromobilität, der DELFIN-Expertenstudie, einer Auswertung von 85 Methoden der Nutzeranalyse und -integration, internationalen Fallstudien sowie einer grundlegenden Literaturrecherche. Mit dem Feedback der Konferenzteilnehmer zum neuen Service-Engineering-Referenzmodell werden Cocca und Friedrich ihr Modell weiterentwickeln. Darüber hinaus befragen sie ab Anfang 2016 Unternehmen zu Faktoren wie Nutzerorientierung, Konfigurierbarkeit, agiler Ausgestaltung des Dienstleistungsentwicklungsprozesses, zu eingesetzten Methoden und Tools sowie zur Organisation der Dienstleistungsentwicklung. Nach einem Praxistest sollen Empfehlungen für die Entwicklung neuer Dienstleistungen und Geschäftsmodelle im Bereich der Elektromobilität formuliert und ein Leitfaden für den praktischen Einsatz des konfigurierbaren, agilen Innovationsmodells erstellt werden.



Weiterführende Links

www.elektromobilitaet-dienstleistungen.de

https://twitter.com/emobility_serv

DELFIN-Expertenstudie:

www.elektromobilitaet-dienstleistungen.de/?p=1020

Engineering e-mobility services – moving beyond fast, cheap and convenient:

<http://blog.iao.fraunhofer.de/engineering-e-mobility-services-moving-beyond-fast-cheap-and-convenient>

Vom Egoismus zum Elektro-ismus: Zukunftsvisionen für mobile Stadtmenschen:

www.wissenschaftsjahr-zukunftsstadt.de/index.php?id=950

Kontakt

Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

Sabrina Cocca

Telefon +49 711 970-5137

sabrina.cocca@iao.fraunhofer.de

Michaela Friedrich

Telefon +49 711 970-2219

michaela.friedrich@iao.fraunhofer.de



EUROPÄISCHES FORSCHERNETZWERK ZU NEW SERVICE DEVELOPMENT

Neue Dienstleistungen im Fokus der Wissenschaft

Lange Zeit war das Thema Dienstleistungsentwicklung von keinem großen Interesse für Wirtschaft und Wissenschaft. Insbesondere in der Forschung begann man erst vergleichsweise spät, sich damit zu befassen – so erschienen erste substantielle Veröffentlichungen erst Ende der 90er Jahre und bis heute gibt es lediglich eine Handvoll universitärer Lehrstühle zu diesem Thema. Diese Situation war ein zentraler Beweggrund dafür, unter der Federführung von Adrienne Schäfer (Hochschule Luzern), Bo Edvardsson (Universität Karlstad) und Vertretern des Fraunhofer IAO 2008 ein Netzwerk ins Leben zu rufen, um Strategien, Vorgehensweisen und Methoden für neue Dienstleistungen zu entwickeln und deren Umsetzung in die Praxis zu fördern. Mittlerweile ist das Netzwerk auf Wissenschaftler aus neun Ländern angewachsen, die allesamt ohne zusätzliche Fördermittel daran mitarbeiten.

Auf dem Programm des Netzwerks steht unter anderem die Ermittlung von Daten aus der Praxis. Bei der letzten Studie sendeten insgesamt 1.109 europäische Unternehmen, darunter 186 Betriebe aus Deutschland, ihre Fragebögen zurück. Damit handelte es sich um eine der größten internationalen Studien, die jemals zum Thema neue Dienstleistungen durchgeführt wurden. Im Fokus der Untersuchung standen die Strategie und Organisation der Dienstleistungsentwicklung sowie die Ermittlung von Kennzahlen zum Entwicklungsergebnis. So konnte beispielsweise nachgewiesen werden, dass nach wie vor eine große Zahl neu entwickelter Dienstleistungen das erste Jahr der Markteinführung nicht überlebt und insgesamt sowohl die mit neuen Dienstleistungen erzielten Umsätze als auch die Profitabilität hinter den ursprünglichen Erwartungen zurück bleiben. Gleichzeitig zeigt sich, dass bei erfolgreichen Unternehmen das Vorhandensein einer Strategie für neue

Dienstleistungen, die Strukturierung der Dienstleistungsentwicklung sowie die Integration von Kunden und Mitarbeitern zu den wesentlichen Erfolgsfaktoren gehören. Die Studienergebnisse wurden in zahlreichen Fachveröffentlichungen und Konferenzbeiträgen vorgestellt. Eine Zusammenfassung für Unternehmen findet sich im IAO-Wiki.

Derzeit wird eine neue Vergleichsstudie vorbereitet, die neben Europa auch ausgewählte Länder in Nordamerika und Asien einbezieht.

Weiterführende Links

http://wiki.iao.fraunhofer.de/index.php/Studie:_Dienstleistungsentwicklung

Kontakt

Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

Thomas Meiren

Telefon +49 711 970-5116

thomas.meiren@iao.fraunhofer.de



QUALITÄTSMANAGEMENT VON SMART SERVICES IM ANWENDUNGSBEREICH PFLEGE UND BETREUUNG VON ÄLTEREN MENSCHEN

Bei der Entwicklung und Gestaltung von kritischen Versorgungsangeboten, wie zum Beispiel Pflege- oder Betreuungsdienstleistungen für ältere Menschen, muss eine hohe Qualität gewährleistet werden. Die zunehmende Bedeutung von technik- und datenbasierten Dienstleistungen stellt bisherige Qualitätsinstrumente und -ansätze vor Herausforderungen. Gemeinsam mit dem chinesischen Kooperationspartner BRCUSE entwickeln Dienstleistungsforscher des Fraunhofer IAO ein Rahmenkonzept für Smart Service Quality für den Einsatz in Pflege- und Versorgungsunternehmen.

Smart Services im Trend

Smart Services werden momentan häufig im selben Atemzug mit dem Buzzword »Industrie 4.0« genannt. Gemeint sind damit datenbasierte, individuell konfigurierbare Bündel aus physisch erbrachten Dienstleistungen, elektronischen Diensten und physischen Produkten, welche häufig über integrierte Dienstleistungsplattformen erbracht werden. Doch die intelligenten Dienstleistungen sind nicht nur im produzierenden Gewerbe auf dem Vormarsch, sondern gewinnen auch zunehmend in weiteren Bereichen unserer Gesellschaft an Bedeutung. Als ein Beispiel für einen Smart Service im Bereich Mobilität kann die mobile Applikation »myTaxi« genannt werden. Auf Basis von Geo-Daten werden den Kunden auf dem Smartphone Taxifahrer angezeigt, welche sich in unmittelbarer Umgebung befinden und bereit sind, die vom Nutzer festgelegte Fahrt zu tätigen. Der Nutzer entscheidet sich per App für einen Fahrer und kann über diese, nach Erbringung der Fahrt, seine Rechnung begleichen.

Qualität spielt bei Smart Services eine zentrale Rolle

Doch auch in besonders kritischen Anwendungsfeldern, wie zum Beispiel der Pflege von älteren Menschen, werden Smart Services zunehmend bedeutsam. Als Beispiel kann die sensorbasierte Sturzerkennung für ältere Personen genannt werden. Die ältere Person trägt hier einen Sensor am Handgelenk, der rasche Bewegungen über eine gewisse Distanz als Sturzscenario erkennt und an eine Notfalleitstelle meldet. Deaktiviert die ältere Person den Alarm nicht innerhalb eines festgelegten Zeitraums, sendet die Leitstelle, die über eine Zutrittsmöglichkeit in die Wohnung verfügt, einen Rettungswagen zur älteren Person. In solch brenzligen Situationen ist eine durchgängig



hohe Qualität der Gesamtleistung von besonderer Bedeutung; Fehler dürfen nicht passieren. In komplexen Smart-Service-Settings stehen viele Unternehmen jedoch vor der großen Herausforderung, ein durchgängiges Qualitätsmanagement für die Leistungsbestandteile (physisch erbrachte Dienstleistungen, elektronische Dienste sowie Geräte und Technologien) zu etablieren. Gemeinsam mit dem Beijing Research Center for Urban System Engineering (BRCUSE) entwickelt das Fraunhofer IAO deshalb ein Rahmenkonzept für eine integrierte Qualitätsbetrachtung bei Smart Services. Aufbauend auf bestehenden Konzepten werden hierzu unterschiedliche Qualitätsindikatoren gesammelt, validiert und zu einem integrierten Rahmenkonzept verdichtet.

Kontakt

Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

Jens Neuhüttler

Telefon +49 711 970-5311
jens.neuhuetler@iao.fraunhofer.de

Walter Ganz

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



INKA WOYKE

Weihnachten und die Dienstleistungsbranche



Inka Woyke auf ihrem Bewerbungsfoto im Jahr 2000 ...



... und heute

Nach ihrem Studium des Wirtschaftsingenieurwesens in Kaiserslautern und Göteborg kam Inka Woyke nach Stuttgart und begann am Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement (IAT) der Universität Stuttgart zu arbeiten. Einige Jahre später wechselte sie ans Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), wo sie 2012 Führungskraft des Competence Teams für Dienstleistungsmanagement wurde.

Frau Woyke beschäftigt sich mit einer Vielzahl an Themen im Bereich nationaler und internationaler Projekte. In ihrer Freizeit geht sie ihrer Leidenschaft, dem Fotografieren, nach. Inka Woyke tut, was sie tut, mit vollem Einsatz – innovativ, begeistert und immer auf dem Sprung. Was sie gerne zu Weihnachten schenkt und auf was Dienstleister an Weihnachten besonders achten sollten, erfahren Sie im folgenden Interview.

STECKBRIEF

Name:

Inka Caroline Woyke (geb. Mörschel)

Competence Team:

Dienstleistungsmanagement

Themenschwerpunkte:

Produktivität von Dienstleistungen, Geschäftsmodelle für Dienstleistungen, Steuerung und Management von Service-Netzwerken

Saiten mit Kartoffelsalat oder Braten an Heilig Abend?:

Weder noch: die Edelfisch-Variante, bitte.

Hast du schon Weihnachtsgeschenke besorgt?

Ja, aber natürlich kann ich hier nicht öffentlich verraten, was ich gekauft habe, da der Newsletter ja vor Weihnachten erscheint. Soviel sei aber schon gesagt: Ich kaufe meist sehr individuelle Geschenke auf Kunstmärkten und häufig gibt es etwas »Selbstgemachtes«, zum Beispiel aus meiner »Fotowerkstatt«.

Auf was sollten Dienstleister an Weihnachten besonders achten?

Die Weihnachtszeit ist ja grundsätzlich etwas sehr Schönes und Besinnliches, wird aber oft als stressig empfunden – beim Personal wie auch bei den Kunden. Ich habe insbesondere den Einzelhandel vor Augen. Viele Einkaufende sind unter Zeitdruck und Stress, wenn sie real einkaufen möchten. Ich denke hier an Parkplatzsuche, überfüllte Läden und Geschäfte, viele Termine etc. Gerade deshalb sind einige Kunden auch sehr sensibel beziehungsweise emotional. Dienstleister sollten die Bedürfnisse ihrer – potenziellen - Kunden



(er)kennen. Die Bedürfnisse können jedoch sehr unterschiedlich sein, zum Beispiel wie viel Beratung der Kunde möchte. Hier sollten verschiedene Möglichkeiten gegeben sein. Persönliche Beratung durch kompetentes Personal und der Einsatz von Informationstechnologien wie Tablets, Terminals, Apps etc. können hier genutzt werden. Die Kombination ist wohl der richtige Weg. Außerdem sollte eine Wohlfühlatmosphäre aufgebaut werden. In entspannter Atmosphäre kauft es sich besser ein. Und wenn die Kunden zufrieden nach Hause gehen, dann bleiben sie auch über die Weihnachtszeit hinaus treu. Letztendlich haben Dienstleister in der Weihnachtszeit die Chance, sich als »Vertrauensperson« zu positionieren und profitieren davon das ganze darauffolgende Jahr.

Wie gehst du mit dem Trend der Digitalisierung um?

Ich freue mich auf neue Technologien und Dienstleistungen, die nutzenstiftend und anwendbar sind. Entscheidend sind für mich die Usability und der Nutzen. Ich bin offen für Neues und neugierig, trotzdem mache ich nicht jeden Hype mit. Ich bin kein »First Mover«, sondern warte bis sich eine Technologie bewährt hat, aber trotzdem noch innovativ beziehungsweise trendy ist.

Wolltest du eigentlich schon immer Führungskraft werden?

Ja, aber die Gelegenheit hat sich erst vor drei Jahren ergeben.

Findest du, es sind zu wenige Frauen in Führungspositionen? Wenn ja: Woran liegt das deiner Meinung?

Nein, ich finde, dass eine Führungsposition aufgrund der Kompetenz besetzt werden sollte und nicht aufgrund des Geschlechts des Bewerbenden.

Vor kurzem habe ich mit anderen Frauen am Institut auch über das Thema diskutiert. Bei der Ursachenfindung muss

meiner Meinung nach generell unterschieden werden zwischen Frauen mit und ohne Kinder. Auch das Kindesalter muss berücksichtigt werden. Beispielsweise haben viele Frauen mit kleinen Kindern nicht das Bedürfnis nach Karriere, sondern überhaupt nach Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Sobald die Kinder größer sind, verändert sich dies und Frauen widmen sich wieder mehr sich selbst beziehungsweise der Karriere. Eigentlich haben solche Frauen aber sowieso schon eine Führungsposition inne: Familienmanagerin. Viele Frauen kommen aber nicht erst nach drei Jahren aus der Elternzeit zurück, sondern häufig früher und arbeiten dann in Teilzeit. Das zeigt auch deutlich, dass in sehr vielen Familien noch ein traditionelles Rollenmodell gelebt wird. Pauschalisiert ausgedrückt: Frauen kümmern sich überwiegend um die Familie, Männer überwiegend um den Job.

Wie ist für dich die Vereinbarkeit Beruf und Familie umsetzbar?

Im Allgemeinen sehr gut, dank der Unterstützung meines Mannes und meiner Familie und auch flexibler Arbeitszeiten, Laptop, Smartphone etc. Nur während Kind-Krankheits-Phasen gestaltet es sich manchmal als schwierig. Aber natürlich nutze ich auch Dienstleistungen, wie eine Kita-Betreuung und Babysitter. Die Freizeit kommt leider meistens etwas kurz. Seit das Kind da ist und ich dadurch Teilzeit arbeite, bleibt zudem auch weniger Zeit für Flurgespräche oder Reisen. Ich habe weniger berufliche Projekte, aber dafür ein privates Großprojekt mehr – eines, das im Bedarfsfall die höchste Priorität hat.

Vielen Dank für das Interview und viel Erfolg mit den Weihnachtsgeschenken!

Das Interview führte Julia Hart.

Herausgeber und Kontakt

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

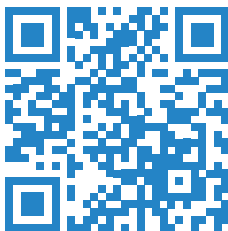
www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de

Julia Hart

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

Titelbild

© Beijing Academy of Science and Technology



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 35. Ausgabe.