

---

# **SERVICE ENGINEERING: DIENSTLEISTUNGEN SYSTEMATISCH ENTWICKELN**

Dipl. oec. Thomas Burger

21. Mai 2014 , Berliner Energietage 2014, Ludwig Erhard Haus Berlin

---



# **Fraunhofer**

## **IAO**

# Agenda

1

## Service Engineering



2

## Arbeitskreis Dienstleistungen



3

## Dienstleistungsideen der Kommunen



# Die Fraunhofer-Gesellschaft im Profil



- **Gründungsjahr:** 1949
- Mehr als 22 000 **Mitarbeiter**
- Mehr als **80 Forschungseinrichtungen**, davon 66 Institute als selbständige Profit-Center

## ■ **Fraunhofer International**

**Europa:** Brüssel (Belgien), Budapest (Ungarn), Porto (Portugal), Göteborg (Schweden), Bozen (Italien) u.a.

**USA:** East Lansing, Maryland, Plymouth, Boston, Newark, Cambridge

**Südamerika:** Santiago de Chile (Chile), Salvador de Bahia (Brasilien)

**Asien:** Ampang (Malaysia), Beijing (China), Jakarta (Indonesien), Bangalore (Indien), Seoul (Korea), Singapur, Tokio (Japan)

**Naher Osten:** Dubai (VAE), Kairo (Ägypten)

# Das Fraunhofer IAO im Profil



- **Gründungsjahr:** IAO – 1981  
IAT – 1991
- **Institutsleiter  
(kommissarisch):** Prof. Dr.-Ing. Wilhelm Bauer
- **Finanzvolumen:** 31,8 Mio €, davon 37%  
im Auftrag der Wirtschaft
- **Mitarbeiter:** ca. 500 Mitarbeiter

Daten 2012, inklusive IAT der Universität Stuttgart

[www.iao.fraunhofer.de](http://www.iao.fraunhofer.de)  
[www.iat.uni-stuttgart.de](http://www.iat.uni-stuttgart.de)



**Universität Stuttgart**

Institut für Arbeitswissenschaft und  
Technologiemanagement IAT

# Service Engineering

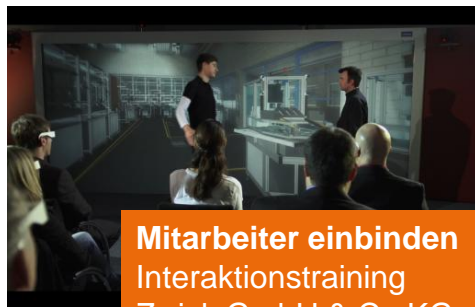
## Neue Dienstleistungen systematisch entwickeln



**Geschäftsmodelle erstellen**  
Franchising-Konzept  
YAZ GmbH & Co KG.



**Kunden einbinden**  
Testen neuer Dienstleistungen  
Siemens Schweiz AG



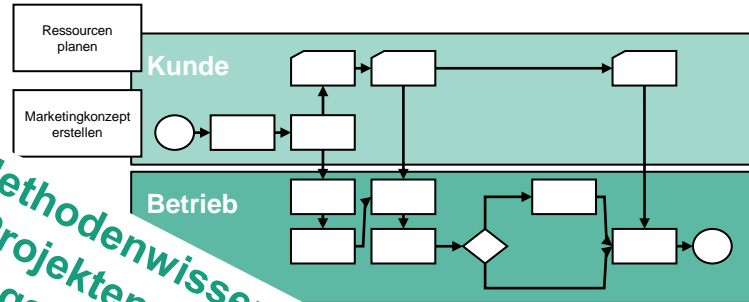
**Mitarbeiter einbinden**  
Interaktionstraining  
Zwick GmbH & Co KG.



Ideen sammeln	Markt-anforderungen ermitteln	Leistungen beschreiben	Gesamtkonzept testen	Organisatorische Maßnahmen durchführen	Roll-out vornehmen
Ideen bewerten	Unternehmens-anforderungen ermitteln	Prozess gestalten	Kundeninteraktion optimieren	Personelle Maßnahmen durchführen	Feedback

IAO-Referenzmodell

**Prozess- und Methodenwissen aus über 250 Projekten mit Dienstleistungs- und Industrieunternehmen**

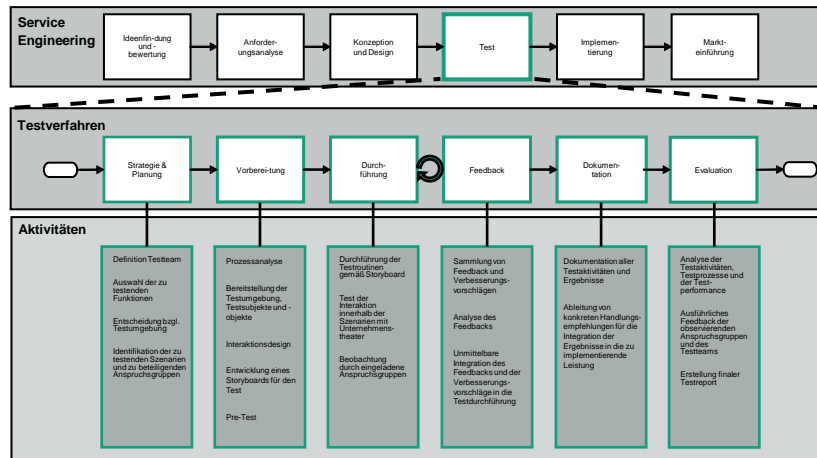


Service Blueprinting



The Origin of Service Engineering





Methodenbaukasten



SIEMENS



erstlingswerk.net



# Agenda

1

**Service Engineering**



2

**Arbeitskreis Dienstleistungen**



3

**Dienstleistungsideen der Kommunen**



# Service Engineering

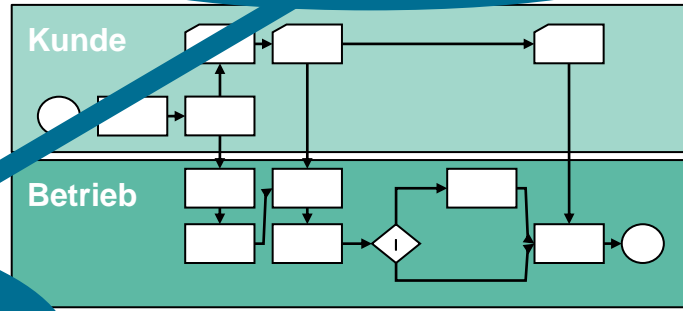
## Mit Strategie und Systematik zum Erfolg



**Strukturiert vorgehen**

**Service Engineering**

**Methoden einsetzen**



Service Blueprinting

**Mitarbeiter einbinden**

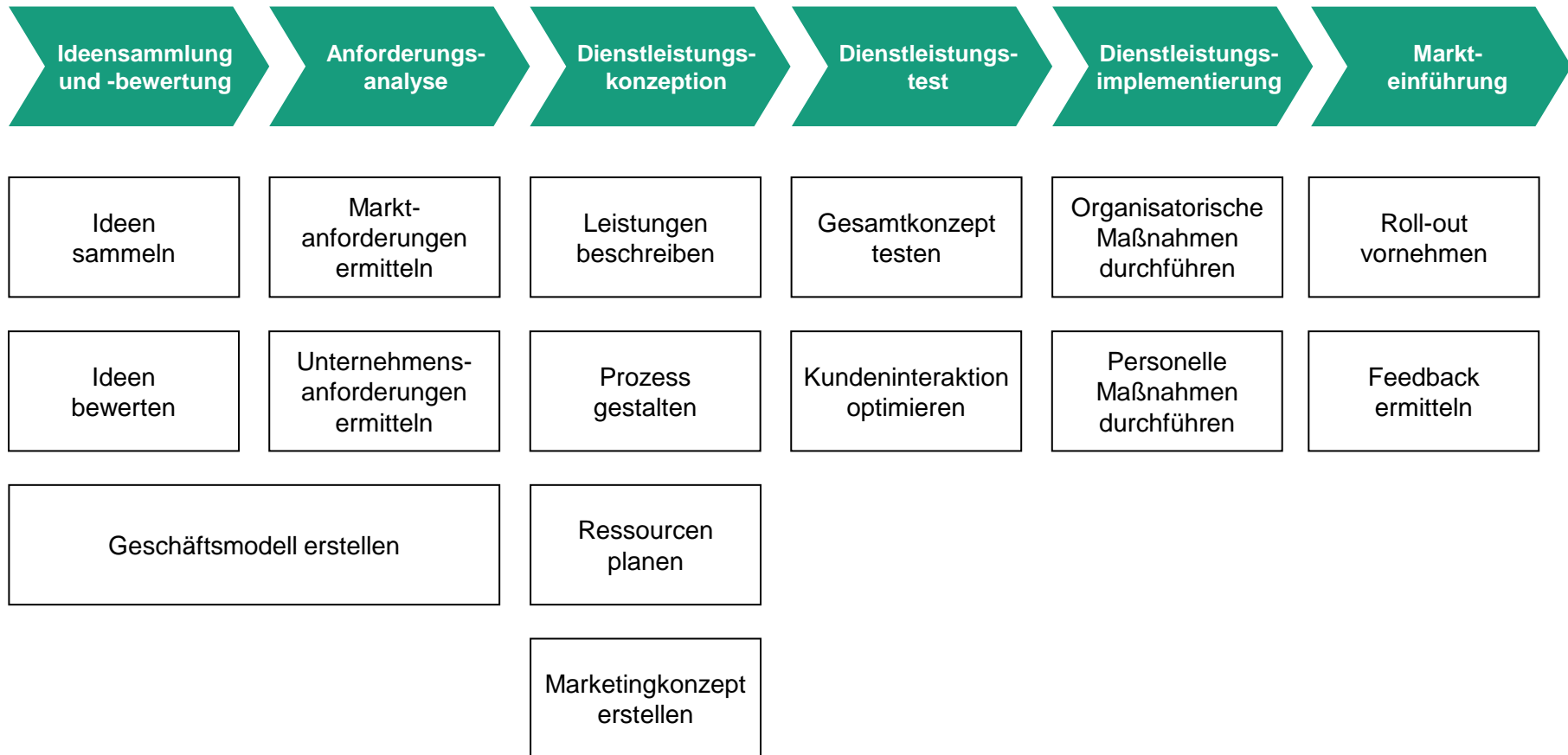


**Kunden einbinden**



# Service Engineering

## Mit Strategie und Systematik zum Erfolg



# Agenda

1

## Service Engineering



2

## Arbeitskreis Dienstleistungen



3

## Dienstleistungsideen der Kommunen



# Arbeitskreis Dienstleistungen

## Entwickeln und Prototyping von Dienstleistungen

- Wissenschaftliche Begleitung der beteiligten Kommunen zum Thema **systematische Gestaltung neuer Dienstleistungen** mit den Schwerpunkten:
  - Finden und Bewerten von Dienstleistungsideen,
  - Potenzialermittlung,
  - Konzeptentwicklung,
  - Optimierung und Umsetzung.
- Coaching der Kommunen durch IZT und Fraunhofer IAO
- Gemeinsame Veranstaltungen (z.B. AK-Treffen)
- Networking

# Vorgehen im Arbeitskreis Dienstleistungen

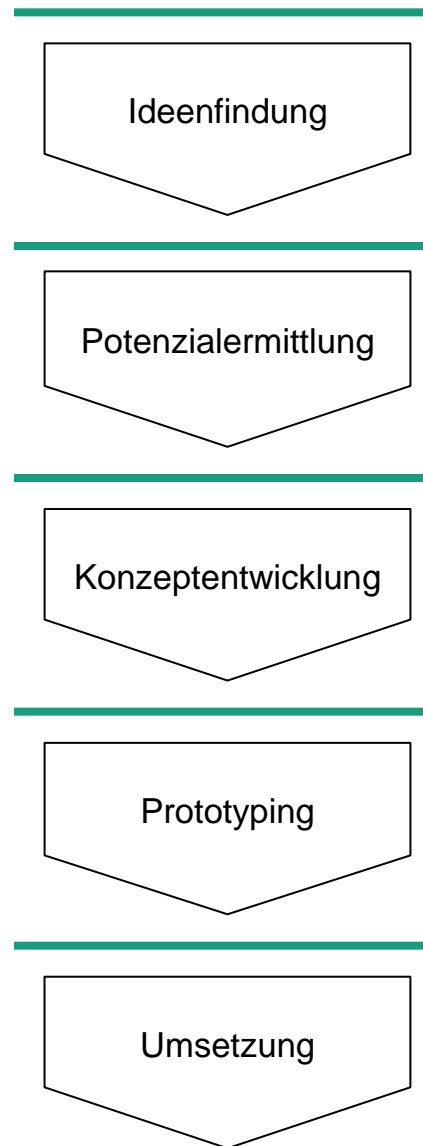
## ■ Wissenschaftliche Partner

- IZT Berlin
- Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

## ■ Kommunen

- Delitzsch
- Essen
- Magdeburg
- Stuttgart
- Wolfhagen

Vorgehensweise  
Begleitung IAO  
und IZT



1. AK Dienstleistungen  
Stuttgart, 01.07.2013

2. AK Dienstleistungen  
Bochum, 22.09.2013

3. AK Dienstleistungen  
Individuelles Coaching

4. AK Dienstleistungen  
Berlin, 21.05.2014

5. AK Dienstleistungen  
n.n., xx.xx.2014

# Agenda

1

## Service Engineering



2

## Arbeitskreis Dienstleistungen



3

## Dienstleistungsideen der Kommunen



# Dienstleistungsideen der Kommunen

## Überblick



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

## Dipl. oec. Thomas Burger

Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

Tel: +49 711 970-2185  
Fax: +49 711 970-2130  
thomas.burger@iao.fraunhofer.de

<http://www.iao.fraunhofer.de>  
<http://www.servlab.eu>



Ein Vortrag im Rahmen der

2014

Berliner

ENERGIETAGE

**Energieeffizienz in Deutschland**

Die Leitveranstaltung für **Energieeffizienz in Deutschland** fand in diesem Jahr vom 19. bis zum 21. Mai 2014 im Ludwig Erhard Haus in Berlin statt.

Weitere Informationen und alle Vortragsunterlagen zu über 250 Vorträgen aus 47 Veranstaltungen im Rahmen der Berliner Energietage 2014 finden Sie unter

[www.berliner-energietage.de](http://www.berliner-energietage.de)

Eine kommerzielle Weiterverbreitung darf nur nach schriftlicher Genehmigung der Rechteinhaberin erfolgen. © 2014 Referent(in) / ARGE Berliner ImpulsE

Diese Seite darf nicht entfernt werden. Für die in diesen Unterlagen bereit gestellten Informationen kann keine Haftung übernommen werden.