



DIENSTLEISTUNGEN IM SERVLAB GESTALTEN

Zielsetzung

Das ServLab des Fraunhofer IAO bietet eine umfassende Plattform zur Gestaltung von Dienstleistungen. Insbesondere wird es möglich, durch Virtual Reality die komplette Kundenschnittstelle zu simulieren und durch Unternehmenstheater neue Möglichkeiten der Kundeninteraktion zu erproben. Der Einsatz weiterer Methoden gewährleistet eine integrierte Betrachtung von Mensch, Technik und Organisation sowie eine kundenzentrierte Ausrichtung bei der Dienstleistungsgestaltung.

Kundennutzen und Vorteile

Das ServLab lässt sich von Unternehmen unterschiedlicher Größen und Branchen nutzen. Es bietet insbesondere die Möglichkeit:

- in Extremen zu denken, d.h. komplett neue Ansätze für Dienstleistungen zu entwickeln und Dienstleistungen bereits in einem sehr frühen Stadium anschaulich für Führungskräfte, Mitarbeiter und Kunden zu visualisieren,
- das Risiko bei der Einführung neuer Dienstleistungen zu reduzieren, d.h. Dienstleistungen können vor der Markteinführung getestet und in geschützten Umgebungen simuliert werden,
- den Prozess für die Entwicklung neuer Dienstleistungen zu beschleunigen, d.h. Entwicklungszeiten durch die gezielte Einbindung von Kunden und Mitarbeitern sowie der Anwendung geeigneter Methoden zu verkürzen.

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Prof. Dr. Dr. E.h. Dieter Spath
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartner

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

Dipl.-Wirt.-Ing. Thomas Meiren
Telefon +49 711 970-5116
thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de

Geschäftsmodelle für Dienstleistungen gestalten

Untersuchungen haben gezeigt, dass erfolgreiche Unternehmen ihre Dienstleistungen klar strukturiert haben und diese bis ins Detail gut durchdacht sind. Insbesondere haben sie Leistungsangebote in Geschäftsmodellen dargestellt, die ihnen die notwendige Transparenz und Steuerungsmöglichkeiten bieten. Das ServLab unterstützt:

- die Erfassung, Strukturierung und Analyse von Leistungsangeboten,
- die detaillierte Beschreibung aller relevanten Bestandteile von Dienstleistungen (»Katalogisierung«),
- die Ausarbeitung von Geschäfts- und Preismodellen für Dienstleistungen.

Neue Dienstleistungen entwickeln

Mit Hilfe des ServLabs lässt sich über die Schritte Ideenfindung, Anforderungsermittlung, Konzeption und Test die Markteinführung neuer Dienstleistungen systematisch vorbereiten. Insbesondere werden »time-to-market« verkürzt und die Erfolgswahrscheinlichkeit für neue Dienstleistungen erhöht. Das ServLab bietet:

- eine umfassende Plattform für die Entwicklung neuer Dienstleistungen,
- eine strukturierte Vorgehensweise, die Kunden von der Idee bis zur marktreifen Dienstleistung begleitet,
- die Bereitstellung der dafür notwendigen Methodenunterstützung.

Neue Dienstleistungen optimieren

Um sich im dynamischen Wettbewerbsumfeld behaupten zu können, müssen Unternehmen ihre Leistungsangebote ständig auf den Prüfstand stellen und flexibel an Marktveränderungen ausrichten. Das ServLab hilft bei Optimierungsmaßnahmen. Es ermöglicht:

- die Visualisierung von Dienstleistungen und die Herausarbeitung von Alternativen,
- das Vergleichen der zu verbessernden Dienstleistung mit möglichen Alternativen,
- die Abbildung von Dienstleistungsprozessen und die Simulation neuer Varianten.

Kundenschnittstellen durch Virtual Reality gestalten

Wichtig für erfolgreiche Dienstleistungen ist eine optimal gestaltete Schnittstelle zum Kunden. Dies betrifft sowohl den zwischenmenschlichen Umgang – die Kundeninteraktion – als auch das räumliche Umfeld, in dem die Interaktion stattfindet. Hier lassen sich im ServLab völlig neue Wege beschreiten:

- mit Hilfe von Virtual Reality kann die angestrebte Umgebung vollständig räumlich erlebt und ausprobiert werden,
- durch die virtuelle Simulation lassen sich Ideen schnell und kostengünstig evaluieren und vergleichen,
- ebenso können Mitarbeiter das neue Arbeitsumfeld direkt erproben und in diesem Umfeld trainieren.

Interaktionen managen

Eine effiziente Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Kunden und Mitarbeitern ist in vielen Dienstleistungsbereichen ein erfolgskritisches Qualitätsmerkmal. Im ServLab bieten sich neuartige Möglichkeiten, solche Interaktionssituationen zu gestalten und bei den Mitarbeitern die hierfür erforderlichen Kompetenzen aufzubauen. Im Einzelnen ermöglicht das ServLab:

- die Festlegung von Rollen und Interaktionsabläufen durch neue Methoden wie ServiceScripts, Unternehmenstheater usw.,
- das Proben »kritischer« Situationen im Umgang mit Kunden,
- die gezielte Schulung von Mitarbeitern in der Interaktion mit Kunden.