



ENTWICKLUNG VON DIENSTLEISTUNGEN BESCHLEUNIGEN

Situation

Während die Mehrheit der produzierenden Unternehmen über definierte Entwicklungsprozesse und Verantwortlichkeiten für die Entwicklung neuer Produkte verfügen, ist dies für Dienstleistungen bisher nur selten der Fall. Insbesondere sehen sich Dienstleister mit dem Problem konfrontiert, dass vor allem für die Entwicklung komplexer und professionell zu erbringender Dienstleistungen geeignete Vorgehensweisen und Methoden fehlen. Viele Dienstleistungen entstehen noch zu oft ad-hoc aus Einzelinitiativen heraus und in den Unternehmen ist ein eigenständiges FuE-Management für Dienstleistungen – und damit die Voraussetzung für die effiziente Planung, Entwicklung und Marktpositionierung neuer Dienstleistungen – bisher nur in Einzelfällen vorhanden.

Zielsetzung

Das Fraunhofer IAO unterstützt Unternehmen bei der Ausarbeitung und Umsetzung eines Prozesses zur Identifizierung, Konzeption und Markteinführung neuer Dienstleistungen. Damit wird es möglich, in kurzer Zeit systematisch neue Dienstleistungen zu entwickeln und erfolgreich am Markt zu positionieren.

Vorgehensweise

Im Folgenden wird beschrieben, wie innerhalb eines Projekts ein Prozess zur systematischen Entwicklung von Dienstleistungen erarbeitet und im Unternehmen umgesetzt werden kann.

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

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

Ansprechpartner

Dipl.-Ing. Mike Freitag
Telefon +49 711 970-5105
mike.freitag@iao.fraunhofer.de

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

www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de

Anforderungsanalyse

Zu Beginn werden grundlegende Anforderungen an die Entwicklung neuer Dienstleistungen ermittelt. Insbesondere erfolgt eine Analyse der Rahmenbedingungen im Unternehmen und eine Strukturierung der erforderlichen Aufgabenstellungen.

Definition des Entwicklungsprozesses

Im Anschluss an die Anforderungsanalyse erfolgt die Festlegung eines Dienstleistungsentwicklungsprozesses einschließlich möglicher Varianten. Besonderer Wert wird auf die möglichst frühzeitige Bereitstellung einer ersten Version des Entwicklungsprozesses gelegt.

Methoden und Werkzeuge

Erfahrungsgemäß werden Prozesse in Unternehmen nur dann gelebt, wenn sie durch geeignete Hilfsmittel und Instrumentarien unterstützt werden und somit eine tatsächliche Arbeitserleichterung für die betroffenen Mitarbeiter darstellen. Aus diesem Grund werden geeignete Methoden und Werkzeuge (Tools) zur Unterstützung der Dienstleistungsentwicklung ausgewählt.

Ergebnis

Am Ende des Projekts liegt eine vollständige Dokumentation des Entwicklungsprozesses in Form eines Entwicklungshandbuchs und ggf. in Form von Verfahrensanweisungen vor, um die organisatorische Verankerung des Dienstleistungsentwicklungsprozesses innerhalb des Unternehmens sicherzustellen. Je nach Kundenwunsch kann auch eine EDV-technische Unterstützung des Entwicklungsprozesses durch entsprechende Hard- und Software erfolgen.