



ENTWICKLUNG NEUER DIENSTLEISTUNGEN

Müssen Unternehmen für die Entwicklung neuer Dienstleistungen weiterhin auf die »zündende Idee« warten, den genialen Geistesblitz, der einen Wettbewerbsvorteil ermöglicht? Und wie geht man anschließend vor, um aus einer guten Idee eine erfolgreiche Dienstleistung zu machen?

Während man in Produkt- und Softwareentwicklung über definierte Prozesse und Verantwortlichkeiten verfügt, ist das für Dienstleistungen bislang eher selten der Fall. Insbesondere sehen sich Dienstleister mit dem Problem konfrontiert, dass vor allem für die Entwicklung komplexer und professionell zu erbringender Dienstleistungen – beispielsweise digitale Dienstleistungen oder Smart Services – geeignete Vorgehensweisen und Methoden fehlen.

Mit dem Service Engineering hat das Fraunhofer IAO Mitte der 90er Jahre eine eigene Fachdisziplin maßgeblich mitbegründet und seitdem umfangreiches Know-how auf die-

sem Gebiet aufgebaut. Allein in den letzten Jahren wurden mehr als 40 Unternehmen erfolgreich dabei unterstützt, neue Dienstleistungen zu entwickeln.

Zu unseren Leistungen zählt die Bearbeitung folgender typischer Aufgabenstellungen:

- Workshops zu Design Thinking in kreativer Umgebung
- Identifizieren, Visualisieren und Testen von Ideen für neue Dienstleistungen
- Ermittlung von Markt- und Kundenanforderungen
- Ausarbeiten und Testen von Detailkonzepten
- Begleitung bei der Umsetzung und Markteinführung
- Gestaltung agiler Entwicklungsprozesse für Dienstleistungen

Zur Projektunterstützung steht das ServLab, das weltweit erste Labor zum Entwickeln und Testen von Dienstleistungen, zur Verfügung.

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Kontakt

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

Sabrina Lamberth-Cocca
Telefon +49 711 970-5137
sabrina.lamberth-cocca@iao.fraunhofer.de

www.iao.fraunhofer.de
www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de