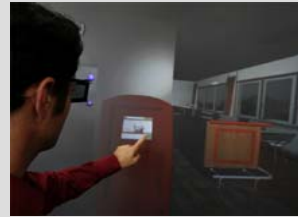


Fraunhofer IAO



ServLab



Neue Wege gehen:
Dienstleistungsgestaltung im
ServLab

Sibylle Hermann

An guten Ideen mangelt es nicht

Aber mal ehrlich, würden Sie eine Produktidee verfolgen, wenn Sie keine Vorstellung davon hätten

- ob die Idee realisierbar ist,
- wie aufwändig die Herstellung des Produkts sein wird,
- was Ihre Kunden davon halten und
- ob diese bereit sind dafür auch einen angemessenen Preis zu bezahlen?

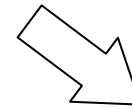
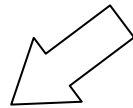
Vermutlich nicht.

Weshalb sollten Sie dies dann bei Ihren Dienstleistungsideen tun?



Service Engineering

Dienstleistungen sind genauso als Produkte zu betrachten wie Sachgüter und Software. Sie können entsprechend entwickelt und vermarktet werden.



Übertragbarkeitsbereich

Übertragbar sind generische Vorgehensweisen und Entwicklungsmethoden, z.B.

- Produkt- und Prozessmodellierung
- Integrierte Produktentwicklung
- Methodisches Konstruieren

High Tech

Differenzierungsbereich

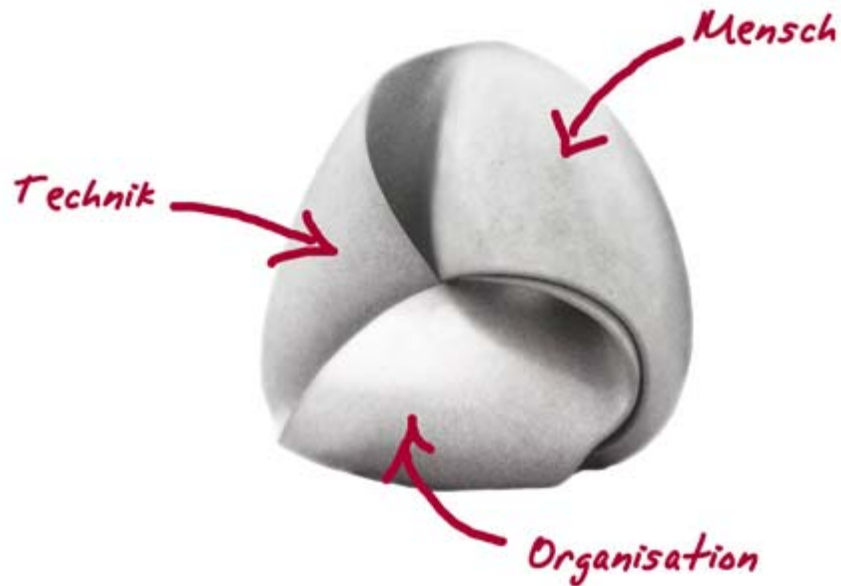
Unterschiede bestehen in der Einbeziehung »weicher Faktoren«, z.B.

- Unternehmenskultur
- Human Resources
- Kundeninteraktion

High Touch



Das ServLab - Plattform für das Entwickeln, Testen und Optimieren von Dienstleistungen

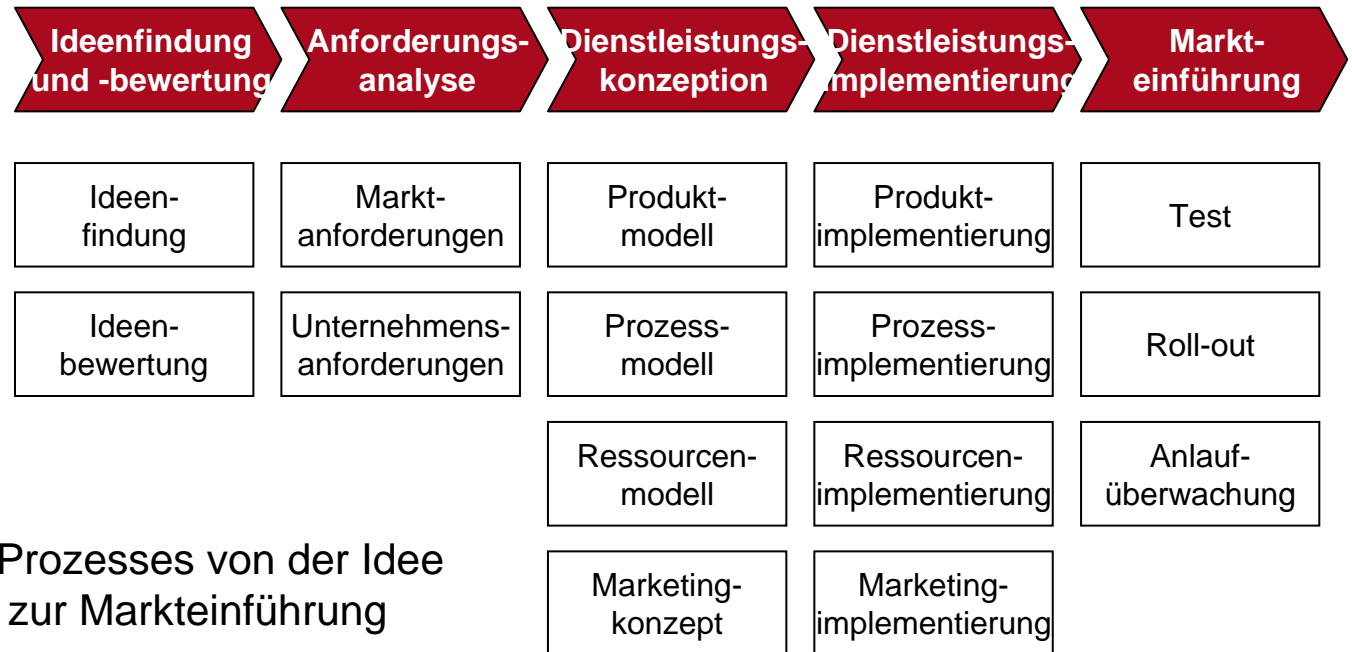


Einzigartig ist die Verbindung aus

- Service Engineering Methoden,
- Virtual Reality und
- Unternehmenstheater



Service Engineering - Systematische DL-Entwicklung



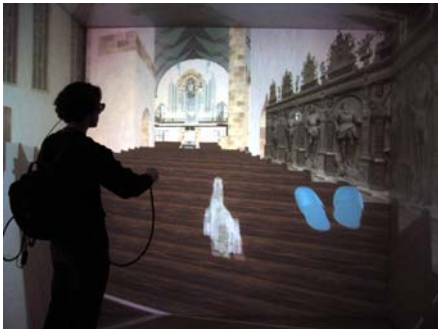
- Begleitung des kompletten Prozesses von der Idee über die Konzeption bis hin zur Markteinführung
- Bereitstellung geeigneter Methoden und Entwicklung eigenständiger Werkzeuge (z.B. CASE)
- Vermittlung von Dienstleistungskonzepten an Mitarbeiter mit Kundenkontakt



Gestaltung der Dienstleistungsumgebung mit Hilfe von Virtual Reality (VR)

- **VR bietet eine »immersiv« Wahrnehmung Eintauchen in eine künstliche Welt**

- Vollimmersiv: Von Projektoren umschlossen (z.B. Sechswandcaveee)
- Teilimmersiv: Projektion mit weniger Wänden (z.B. ServLab)



- **VR nutzt Stereosicht Es werden zwei Bilder versetzt projiziert**

- Die Bilder werden beim Betrachter mittels Spezialbrillen, z.B. 3D-Brillen zu einem Bild zusammengesetzt
- Dadurch entsteht eine realitätsnahe, dreidimensionale Wahrnehmung



Design der Kunden- / Mitarbeiterinteraktion



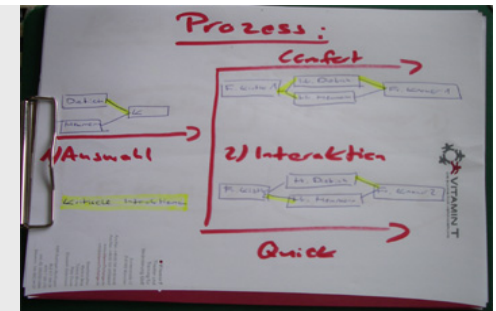
Improvisationstheater

Schauspieler schlüpfen in die Rolle von Mitarbeitern und/oder Kunden und spielen verschiedene Situationen durch.

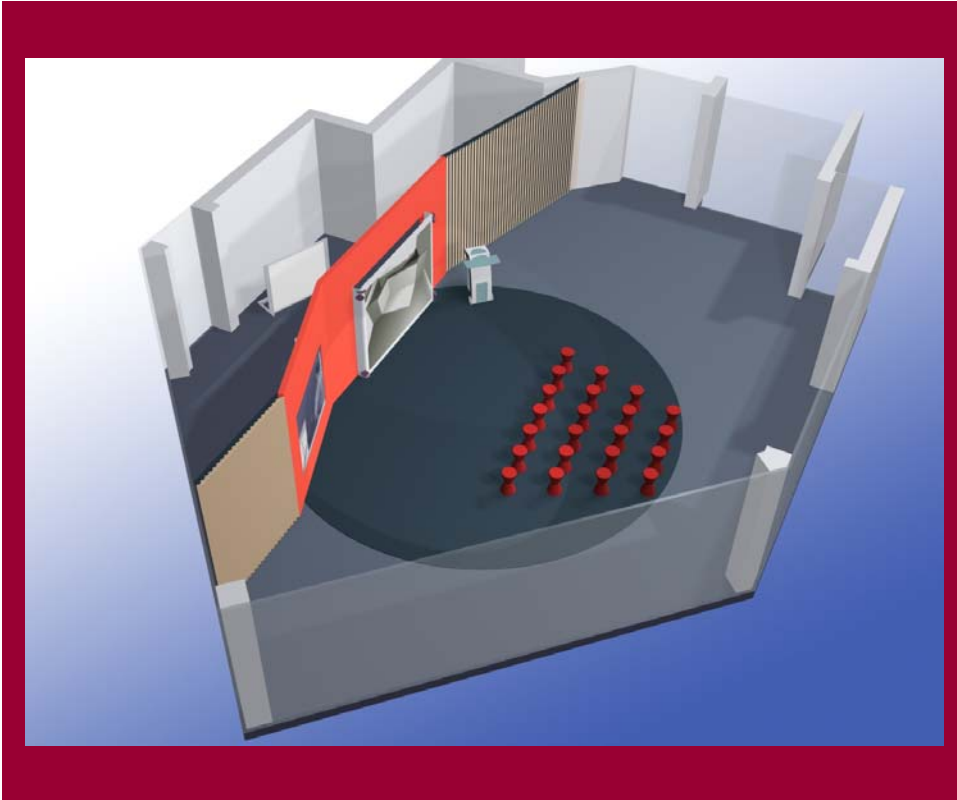
Die Szenen werden gemeinsam mit den Experten aus den Unternehmen reflektiert, ausgewertet und immer weiter verfeinert.

„Spielplan“ (Untersuchungsdesign):

- Differenzierung der Gäste nach ihren Bedürfnissen
- Differenzierung der Mitarbeiter (offen vs. scheu)
- Konzentration auf kritische Situationen,
- Die Schauspieler reagieren situativ
- Sie geben anschließend Feedback aus ihrer Rolle



ServLab



Layout und Technik:

- Virtual Reality-Projektion
- Medientechnik (Videoaufzeichnung, Soundsystem)
- Spielfläche »ServiceTheatre«
- Auditorium
- MobiTed
- Modellierungssoftware
- Duftsäulen



Anwendungsfall Accor Hotellerie

Test von Gestaltungsoptionen für den Check-In



- Wohin mit dem Check-In-Terminal?
- Wo sollte der Platz für den Comfort Check-In vorgesehen werden?
- Was bedeutet ein Eingangsbereich ohne Rezeptionsdesk?



- Wem welche Art von Check-In anbieten?
- Wie wird der Gast begrüßt und verabschiedet?
- Wie lassen sich kritische Situationen meistern?

Ein Fall für die Virtuelle Realität.

Ein Fall für das Unternehmenstheater.

Anwendungsfall BGW

Umbau Altenpflegeeinrichtung, Sturzprophylaxe

Das ServLab macht Räume und Abläufe erlebbar und erleichtert so die Einbindung unterschiedlichster Akteure (Architekten, Experten der BGW, Pflegefachkräfte, Bewohner,....) in die Planung.



Altbaubestand:

70m langer Gang, lange Wege für die Pflegekräfte und für die Bewohner, Sitzgelegenheiten, die zur Stolperfalle werden, spiegelnder Boden, ungünstige Beleuchtung, ...



Umbauvorschlag



Fraunhofer Institut
Arbeitswirtschaft und
Organisation

Konzeption einer „idealtypischen“ Beratung Schulungsszenario

Berater (Schauspieler) werden vom Publikum
gecoach



BeraterIn trifft auf
unterschiedliche Kundentypen:

- skeptische
- vorrangig kostenorientierte
- mitarbeiterorientierte
- sozial motivierte

- ...

direktes Feedback über MobiTED



Fraunhofer Institut
Arbeitswirtschaft und
Organisation

Ergänzend: Das Servlab in der virtuellen Welt Second Life

Einfache Modellierung der
Dienstleistungsumgebung

Avatare statt professioneller
Schauspieler

Vorteile:

- schnell
- günstig
- weltweit zugänglich
- hoher sozialer Touch

Eine interessant Alternative,
wenn das gemeinsame
Erarbeiten wichtiger ist, als
Detailtreue bei der
Darstellung



Virtual Reality Modellierung



Modellierung in Second Life



Gründe für Unternehmen, das ServLab zu nutzen

The logo for ServLab, featuring the word "Serv" in red and "Lab" in grey, with a red checkmark above the "v".

Möglichkeit, in Extremen zu denken

- Generierung komplett neuer Ansätze für Dienstleistungen
- Visualisierung von schwer kommunizierbaren Dienstleistungsideen

Beschleunigung des Entwicklungsprozesses

- Anwendung von Prototyping-Vorgehensweisen für Dienstleistungen
- gezielte Einbindung von Kunden und Mitarbeitern

Risikoreduzierung bei neuen Dienstleistungen

- Dienstleistungen können vor der Markteinführung getestet werden
- Simulation von Dienstleistungen in geschützter Umgebung

Systematischer Aufbau von Service-Engineering-Kompetenz

- Vermittlung von Prozess- und Methodenwissen am konkreten Praxisfall
- Auswahl geeigneter Service-Engineering-Software



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Kontakt:

Sibylle Hermann

Fraunhofer IAO

Nobelstr. 12

sibylle.hermann@iao.fhg.de

www.dienstleistungsarbeit.de

Tel.: 0711 970 2020

In SL: Miyu Rodenberger



Fraunhofer Institut
Arbeitswirtschaft und
Organisation