

Pressemitteilung
Leipzig, 2.10. 2007

Deutschland ist Dienstleistungsweltmeister – das ServLab des Fraunhofer IAO als Plattform zum Testen innovativer Check-In-Szenarien für die Accor Hotellerie

Stellen Sie sich vor: Mitarbeiter testen in einem dreidimensionalen virtuellen Raum neue Dienstleistungen. Oder Gäste gestalten Hotels nach ihren Ideen. Dies klingt wie eine ferne Zukunftsvorstellung, ist aber schon heute Realität. Möglich macht es das ServLab. Es bietet Dienstleistungsunternehmen eine umfassende Plattform für die Entwicklung und Gestaltung moderner und ganzheitlicher Dienstleistungskonzepte. Entwickelt wurde es vom Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO. Grund genug für die Veranstaltungsreihe „Innovative Dienstleistungen auf dem Weg zur Weltspitze“ am 25. Oktober am Fraunhofer IAO in Stuttgart Station zu machen und diesen innovativen Ansatz vorzustellen. Unter dem Titel „Sehnsucht nach alternativen Welten: Service Pilotierung als Basis der Innovation mit Dienstleistungen – Ideen für die Anwendung“ präsentieren Prof. Dr.-Ing. Dr.-Ing. E.h. Dieter Spath, Leiter des Fraunhofer IAO, zusammen mit Vertretern der beiden Praxispartner – Agostino Cisco von der Accor Hotellerie Deutschland GmbH und Erhard Weiß von der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege – dieses innovative Dienstleistungskonzept. Teilnehmen werden geladene Interessenten aus Wirtschaft, Wissenschaft und Politik.

Was ist das ServLab?

Das ServLab bietet mit seinen technischen Möglichkeiten eine umfassende Plattform für die Entwicklung und Gestaltung moderner und ganzheitlicher Servicekonzepte. Im Falle der Accor Hotellerie wurde dabei ein virtuelles Hotel konzipiert um alternative Check-In-Konzepte zu testen. Bislang war es gerade in der Dienstleistungsbranche kaum möglich, neue Konzepte im Vorfeld ausreichend zu testen und oft kostspielige Verbesserungsmaßnahmen nach sich zog. Diesen Nachteil hat das Fraunhofer IAO mit dem ServLab behoben. Die virtuellen Räume im Fraunhofer IAO bieten die Chance, jede beliebige Situation bei der Planung eines Hotels, bei

den interaktiven Prozessen oder für Schulungszwecke des Personals binnen kürzester Zeit zu simulieren.

Die berühmte 3D-Brille, die viele nur aus dem Kino kennen, vermittelt dabei das Gefühl, sich tatsächlich in den digitalen Räumen zu bewegen. Mittels neuester Computer- und Projektionstechnik kann die Einrichtung verschoben oder ausgetauscht sowie ganze Zimmer neu gestaltet werden. Aber auch für Schulungen hat das ServLab einen unschätzbaren Wert. Hiermit können Serviceleistungen in Hotels permanent weiterentwickelt und diese auf Knopfdruck und in Echtzeit erfahrbar gemacht werden.

Dieses Beispiel ist eines von vielen, welches zeigt, dass innovative Dienstleistungen in Deutschland auf dem Weg zur Weltspitze sind. Die Exzellenz der deutschen Dienstleistungsforschung ist dann auch bei der oben genannten Veranstaltung am 25. Oktober im Fraunhofer IAO Thema. Hier bietet Prof. Dr.-Ing. Dr.-Ing. E.h. Dieter Spath, Institutsleiter am Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation unter dem Titel „Innovative Dienstleistungen – Das ServLab: Eine Plattform zum Testen ganzheitlicher Dienstleistungskonzepte“ einen spannenden Einblick in das Thema.

Agostino Cisco, Direktor HR Development der Accor Hotellerie Deutschland GmbH, berichtet über die „Sehnsucht nach innovativen Dienstleistungen in der Hotellerie“ und das Thema von Erhard Weiß, Geschäftsführer der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege Karlsruhe ist: „Virtualität zur Verbesserung von Dienstleistungen in der Pflege: Herausforderungen, Chancen, Konsequenzen.“

Kontakt:

Antje Sauerland
 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
 Tel.: 0341/98 51 664
 E-Mail: antje.sauerland@hhl.de