

Pressemitteilung

Leipzig, 25.10.2007

Ideen werden greifbar – Innovationen in einer virtuellen Welt sofort erleben

Bericht über die Veranstaltung „Sehnsucht nach alternativen Welten: Service Pilotierung als Basis der Innovation mit Dienstleistungen – Ideen für die Anwendung“ am 25.10. im Fraunhofer IAO.

Virtuelle Realitäten sind längst keine ferne Zukunftsvision mehr – im Gegenteil, in eigens geschaffenen virtuellen Räumen lassen sich Prozesse simulieren und Mitarbeiter trainieren. Die leitende Frage dabei ist: Wie lassen sich Dienstleistungen entwickeln und testen? Das wurde am Fraunhofer-Institut erforscht. Resultat? Das ServLab. Es bietet Dienstleistungsunternehmen eine umfassende Plattform für die Entwicklung und Gestaltung moderner und ganzheitlicher Dienstleistungskonzepte. Ein Projekt, welches im Rahmen der „Fraunhofer-Initiative“ die „Hightech-Strategie für Deutschland“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unterstützt und mit seinen Ergebnissen eindrucksvoll unter Beweis stellt, dass Deutschland mit seinen innovativen Dienstleistungen auf dem Weg zur Weltspitze ist. Und so wurde der Ansatz des ServLab natürlich im Rahmen der gleichnamigen Veranstaltungsreihe am 25. Oktober im Fraunhofer IAO in Stuttgart vorgestellt. Unter dem Titel „Sehnsucht nach alternativen Welten: Service Pilotierung als Basis der Innovation mit Dienstleistungen – Ideen für die Anwendung“ präsentierte 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.

Eröffnet wurde das Innovationsforum vom Projektleiter der Veranstaltungsreihe Prof. Dr. Prof. h.c. Dr. h.c. Ralf Reichwald von der TU München. „Das ServLab ist ein herausragendes Beispiel für die exzellenten Erfolge von Dienstleistungsforschung und -förderung. Es zeigt, dass sich durch die Forschung des Fraunhofer IAO in den letzten Jahren beeindruckende Möglichkeiten für die Umsetzung von Dienstleistungsideen ergeben haben“, so Reichwald. „Das BMBF hat mit der 1995 gestarteten Initiative „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“ und dem Förderprogramm „Innovative Dienstleistungen“ das öffentliche Bewusstsein über die strategische Bedeutung von Dienstleistungen für die Zukunftssicherung des Standortes erheblich verändert.“

Prof. Dr.-Ing. Dr.-Ing. E.h. Dieter Spath betonte in seinem Vortrag „Innovative Dienstleistungen – Das ServLab: Eine Plattform zum Testen ganzheitlicher Dienstleistungskonzepte“ die herausragende Bedeutung von Dienstleistungsinnovationen: „In der Praxis planen viele Unternehmen ihre Dienstleistungen bislang wenig strategisch. Eine wesentliche Hilfe kann dabei ein systematisches

Innovationsmanagement liefern. Mit dem Fraunhofer ServLab erhalten Unternehmen Unterstützung bei der Planung und Gestaltung ihrer Dienstleistungen. Wir können so das Ziel der Hightech-Strategie – nämlich Brücken zwischen Forschung und Zukunftsmärkten zu schlagen – umsetzen.“

Agostino Cisco, Direktor HR Development der Accor Hotellerie Deutschland GmbH, ist von den Möglichkeiten des ServLabs begeistert. In seinem Vortrag „Sehnsucht nach innovativen Dienstleistungen in der Hotellerie“ erklärt er: „Wir haben zusammen mit dem IAO einen für die Hotellerie völlig neuen Weg beschriftet. Die Accor Hotellerie verspricht sich einen Nutzen für die Mitarbeiterschulung in der Zukunft, denn die Lerneffizienz wird höher sein, weil die Hotelangestellten in quasi realen Situationen trainieren. Dies deckt sich mit unserer Philosophie, dass eine Innovation nur dann erfolgreich ist, wenn sie offen bleibt. Das heißt, Erfolg garantieren nur solche Innovationen, die von Mitarbeitern oder Kunden in der täglichen Praxis weiterentwickelt werden.“

Erhard Weiß, Geschäftsführer der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege Karlsruhe, beschrieb in seinem Referat „Virtualität zur Verbesserung von Dienstleistungen in der Pflege: Herausforderungen, Chancen, Konsequenzen“ die höchst wichtige Rolle des ServLabs im Bereich der stationären Altenhilfe: „Das ServLab spielt in diesem Bereich eine wichtige Rolle bei der Gefährdungsbeurteilung und der Bauberatung sowie bei der Analyse von Pflegeprozessen zur Optimierung der Arbeitsorganisation. Außerdem bietet es wertvolle Möglichkeiten bei der Qualifikation von Akteuren im Arbeitsschutz und in der Gesundheitsförderung. Wir haben deshalb das ServLab in unsere Produktlinie „Aufbruch Pflege“ aufgenommen. Mit dieser werden Lösungen für die Belastungen einer modernen Arbeitswelt gefunden und Grundlagen für gesundes Arbeiten geschaffen.“

Alles in allem wurde bei dieser Veranstaltung deutlich, dass sich in Deutschland mit Unterstützung des BMBF Dienstleistungsexzellenz in Wissenschaft und Wirtschaft etabliert hat. Weitere Stationen der von der von der Handelshochschule Leipzig und dem CLIC - Center for Leading Innovation & Cooperation organisierten Veranstaltungsreihe sind übrigens unter anderem Aachen, Berlin, Hamburg und Leipzig.

Kontakt:

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