

Nummer	Datum	Kürzel	Zeichen	Zeilen	Zeichen/Zeile	Thema	Seite
2010-17	29.06.2010	Gg/Cr	4 549	137	44	Service-Science- Innovation-Lab	1/4

Service zum Anfassen

Neues Innovationslabor bietet Unternehmen Raum für Dienstleistungsentwicklungen

Das Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen hat am 24. Juni ein Labor zur Entwicklung und Umsetzung neuer Dienstleistungen eröffnet.

Das Labor mit dem Namen „Service-Science-Innovation-Lab“ ist vorerst in den Institutsräumen des FIR am Pontdriesch 14/16 angesiedelt und wird langfristig als Teil des Clusters Logistik in den RWTH-Campus integriert.

Über 80 Vertreter aus Forschung und Industrie nahmen an der feierlichen Eröffnung durch Dr. Volker Stich, den Geschäftsführer des FIR, teil.

„Services werden hier greifbar und gestaltbar“, versprach Dr. Gerhard Gudergan, Leiter des neuen Labors und des Bereichs Dienstleistungsmanagement am FIR. In dem neuen Labor können Dienstleistungen europaweit erstmals digitalisiert, visualisiert und simuliert werden.

Professor Walter Eversheim, Gründer des Bereichs Dienstleistungsmanagement am FIR, unterstrich in seiner Ansprache die große Bedeutung von Dienstleistungen heutzutage und wies auf das 15-jährige Jubiläum des Bereichs Dienstleistungsmanagement am FIR hin.

Diese Aussage bestärkte Markus Schröder, Vorstand des mit 1500 Mitgliedern größten Kundendienstverbandes in Europa. Er bezeichnete den Beitrag von „Dienstleistungen als entscheidenden Schritt zur Exzellenz-Gesellschaft in Deutschland“ und hob die Bedeutung des Labs für den KVD (Kundendienst-Verband Deutschland) hervor. Dieser sicherte dem Team des Service-Science-Innovation-Labs seine Unterstützung zu.

Neben Wilgart Schuchardt-Müller, die als Vertreterin des Landes die große Bedeutung von Innovationen für NRW unterstich, nutzte Jan Gura, Manager bei „Philips Healthcare“, die Eröffnung zur Präsentation des bisher ausschließlich in den USA und den Niederlanden vertriebenen Produkts „Direct Life“. Dieses Gesundheitsprodukt in Form eines „Schrittzählers“ soll als erster Anwendungsfall der Entwicklung innovativer Dienstleistungen im Service-Science-Innovation-Lab dienen. „Dienstleistungsinnovationen sollen in enger Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Unternehmen schneller in die Industrie überführt werden“, erklärte Christian Fabry, wissenschaftlicher Mitarbeiter des Innovation-Labs.

Die neue Räumlichkeit soll dabei unterstützen, Vertreter aus Forschung und Industrie an einen gemeinsamen Tisch zu führen, um deren Zusammenarbeit weiter zu optimieren. Die Grundidee des Service-Science-Innovation-Labs basiert auf einem vierphasigen Konzept zur Entwicklung neuartiger Dienstleistungen: Idee, Konzept, Umsetzung und Markt.

Unternehmen können in vier Stationen Dienstleistungen im Lab entwickeln und im Hinblick auf ihre Praxistauglichkeit und Wirtschaftlichkeit testen.

Die erste Station dient der Entwicklung neuer Ideen. Es werden die internen und externen Bedingungen, welchen ein Unternehmen ausgesetzt ist, analysiert und als Anstoß für neue Dienstleistungskonzepte herangezogen. Die erarbeiteten Ideen für den Servicebereich bilden die Basis für die nachfolgenden Stationen.

An der zweiten Station wird die Infrastruktur des jeweiligen Unternehmens beleuchtet. Anschließend wird ein umfassendes Leistungskonzept definiert und auf seine Machbarkeit hin überprüft. So können bereits in der Entwicklungsphase Herausforderungen transparent dargestellt werden. Das Ziel in der Konzeptionsphase besteht darin, die erarbeiteten Ideen weiterzuentwickeln, in ein konkretes Leistungsversprechen zu übersetzen und die Ertragsfähigkeit aufzudecken.

Die nächste Station befasst sich mit der Umsetzung der erarbeiteten Konzepte im Innovation-Lab. Die zur Leistungserbringung erforderlichen Geschäftsprozesse werden im Detail modelliert, simuliert und anschließend optimiert. Die Zusammenarbeit von Mitarbeitern verschiedener Abteilungen und Unternehmen und damit verbundene Schlüsselsituationen können hier erfasst und optimiert werden.

Die letzte Station widmet sich der Implementierung und Optimierung im Markt. Hier wird die unternehmensweite Ausweitung der Serviceleistungen unter Begleitung durch das FIR geplant und realisiert. Ferner beinhaltet die Marktphase die Implementierung eines „Performance-Managementsystems“ zur Leistungsmessung und kontinuierlichen Verbesserung.

Mit dem Tag der Eröffnung des Service-Science-Innovation-Labs können interessierte Unternehmen sich mit dem FIR in Verbindung setzen, um die neue Testumgebung für Dienstleistungen zu nutzen.

Weitere Informationen über das FIR und das Service-Science-Innovation-Lab sind online abrufbar unter: www.service-science-innovation-lab.de

Sehr geehrte Redaktion,

für Rückfragen stehen Ihnen die folgenden Ansprechpartner gerne zur Verfügung.

Wir würden uns sehr über die Veröffentlichung der Pressemitteilung und ein Belegexemplar freuen.

Ansprechpartner FIR:

FIR e. V. an der RWTH Aachen
Pontdriesch 14/16
52062 Aachen

Dr.-Ing. Gerhard Gudergan
Bereichsleiter Dienstleistungsmanagement
Tel.: +49 241 47705-202
E-Mail: Gerhard.Gudergan@fir.rwth-aachen.de

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit FIR:

Caroline Crott, BSc
Bereich Kommunikationsmanagement
Tel.: +49 241 47705-152
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: Caroline.Crott@fir.rwth-aachen.de
Web: www.fir.rwth-aachen.de

Profil FIR:

Das Forschungsinstitut für Rationalisierung e. V. (FIR) ist ein selbstständiger Forschungsdienstleister an der RWTH Aachen mit mehr als 55-jähriger Erfahrung in der Entwicklung und Anwendung von Methoden zur Steigerung von Wachstum und Beschäftigung. Das FIR ist Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen (AiF) und zählt rund 150 Mitgliedsunternehmen und Verbände mit mehr als 50 000 angeschlossenen Unternehmen. In den drei Forschungsbereichen Dienstleistungsmanagement, Informationsmanagement und Produktionsmanagement gestalten in einer Netzorganisation rund 120 wissenschaftliche Mitarbeiter und studentische Hilfskräfte die Betriebsorganisation im Unternehmen der Zukunft.