



Die Innovationsinitiative der »Partner für Innovation«

Ein Überblick

Dr. Anne-Sophie Tombeil; Fraunhofer-Gesellschaft

Was braucht man für einen Ruck? Nun, man braucht vor allen Dingen Ideen, die verwirklicht werden. Jeder einzelne hat Ideen, Sie und ich. Aber wir kämpfen nicht genug um ihre Verwirklichung. Wir alle warten.



Prof. Dr. Horst Köhler, Bundespräsident der Bundesrepublik Deutschland, Antrittsrede im Deutschen Bundestag am 1. Juli 2004.

Netzwerk-Partner für Innovation

Unsere Initiative:

Wir sind eine Initiative aus Politik und Wirtschaft, Wissenschaft und Gewerkschaften.

Wir wissen, dass **Innovationskraft eine traditionelle Stärke Deutschlands** ist. Doch muss unser Land noch innovativer werden, um weiterhin zur Weltspitze zu gehören. Pessimismus und überhöhtes Risikodenken lähmen Deutschland und die Umsetzung von Ideen in **marktfähige Technologien**. Wir brauchen **mehr Offenheit gegenüber dem Neuem und der Veränderung, mehr Optimismus und ein neues Unternehmertum**. Deshalb handeln wir.

Wir arbeiten gemeinsam für **ein innovatives Deutschland**.

Unsere Ziele:

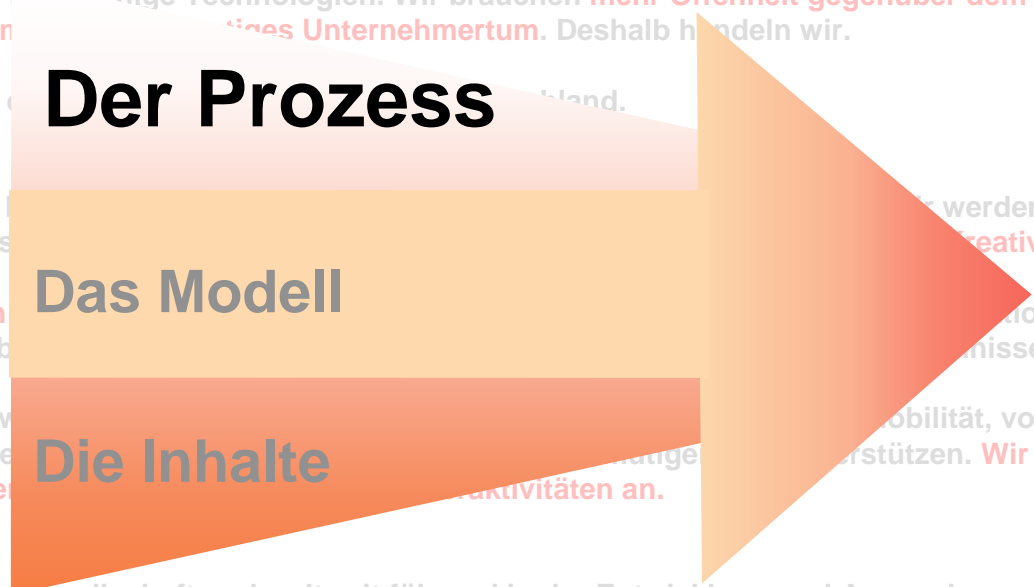
Wir wollen die Menschen in **ihren Unternehmen** unterstützen, **das Vertrauen des Einzelnen in seine Leistungen** zu stärken und **die Kreativität wecken**.

Wir wollen **die Bedingungen** für **neue Gründungen** verbessern, **Standort- und Wettbewerbsbedingungen** verbessern und **innovationsfreundlicheren Rahmenbedingungen** einsetzen.

Wir wollen in einer Vielzahl von **Branchen** **von der Mobilität, von vernetzten Welten bis zu Dienstleistungen – die Innovationen** unterstützen. **Wir zeigen beispielhafte Projekte, geben Handlungsempfehlungen und Aktivitäten an.**

Unsere Vision:

Deutschland ist eine Wissensgesellschaft und weltweit führend in der Entwicklung und Anwendung neuer Technologien. In einer **von allen gesellschaftlichen Gruppen getragenen Kultur des Ideenreichtums** gehen motivierte und hervorragend ausgebildete Menschen aktiv und gestaltend neue Wege. **Deutschlands Potenziale werden optimal genutzt**. Innovationen führen konsequent zu Investitionen, globalen Markterfolgen und neuen Arbeitsplätzen. Ihre Umsetzung sichert Wohlstand und soziale Sicherheit – für uns und für nachfolgende Generationen.




Der Prozess

Das Modell

Die Inhalte

Der Prozess - Zündung geglückt!



**Konstituierung von 10 Impuls-
kreise abgeschlossen. Großes
Engagement und hohes
Commitment der Teilnehmer**



**Mehr als 200 Mitglieder engagieren
sich in Workshopreihen und
entwickeln thematische Ansätze**



**Heute mindestens 60 Ideen für
Pionieraktivitäten**



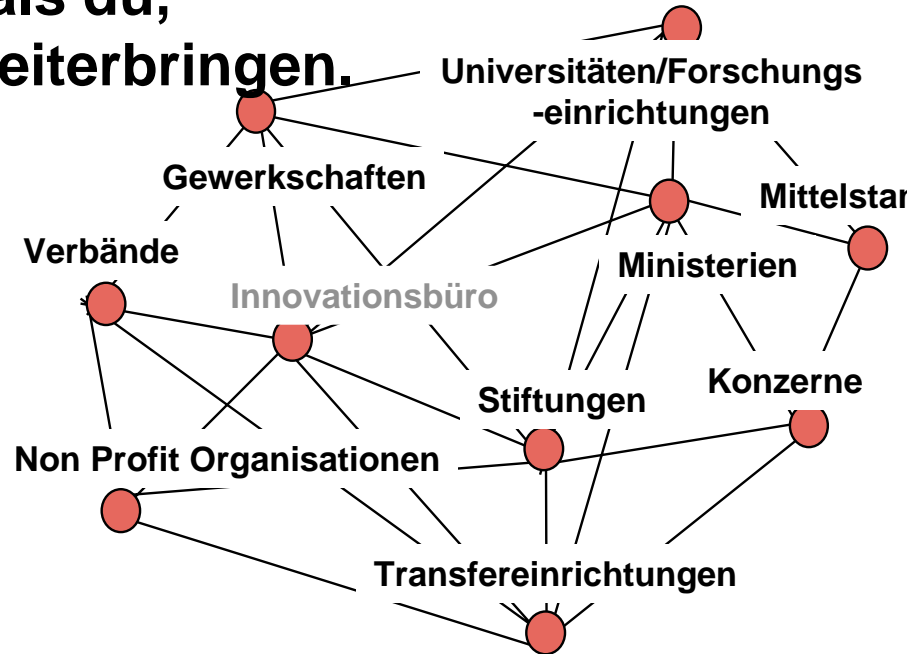
Der Prozess

Das Netzwerk für Innovation ist geknüpft

**Gesell' dich einem Bessern zu,
dass mit ihm deine besser'n Kräfte ringen.
Wer selbst nicht weiter ist als du,
der kann dich auch nicht weiterbringen.**



Friedrich Rückert
(1788-1866)
deutscher Dichter, Lyriker
und Übersetzer arabischer,
hebräischer, indischer und
chinesischer Dichtung



Fraunhofer Gesellschaft



Ideen erfolgreich machen
Partner für Innovation

Der Prozess

Leitplanken für die dezentrale Arbeit im Netzwerk

»Horizont 2010«

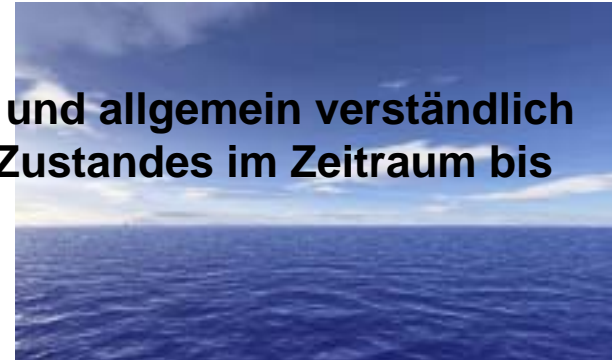
Ist die in jedem Impulskreis entwickelte, schlüssige und allgemein verständlich kommunizierbare Beschreibung eines gewünschten Zustandes im Zeitraum bis zum Jahr 2010.

»Pionieraktivitäten«

Sind realistisch umsetzbare, konkrete Maßnahmen zur Umsetzung von Innovationen. Pionieraktivitäten tragen dazu bei, den im Impulskreis formulierten »Horizont 2010« zu erreichen und zeichnen sich durch mutige Zielsetzung, einzigartige Lösung und produktive Umsetzung aus.

»Handlungsempfehlungen«

Handlungsempfehlungen sind konkrete Hinweise an andere Akteure im Innovationssystem, die die Umsetzung von Ideen in neue Lösungen unterstützen.



Netzwerk-Partner für Innovation

Unsere Initiative:

Wir sind eine Initiative aus Politik und Wirtschaft, Wissenschaft und Gewerkschaften.

Wir wissen, dass **Innovationskraft eine traditionelle Stärke Deutschlands** ist. Doch muss unser Land noch innovativer werden, um weiterhin zur Weltspitze zu gehören. Pessimismus und überhöhtes Risikodenken lähmen Deutschland und die Umsetzung von Ideen in **marktfähige Technologien**. Wir brauchen **mehr Offenheit gegenüber dem Neuem und der Veränderung, mehr Optimismus und ein neues Unternehmertum**. Deshalb handeln wir.

Wir arbeiten gemeinsam für **ein innovatives Deutschland**.

Unsere Ziele:

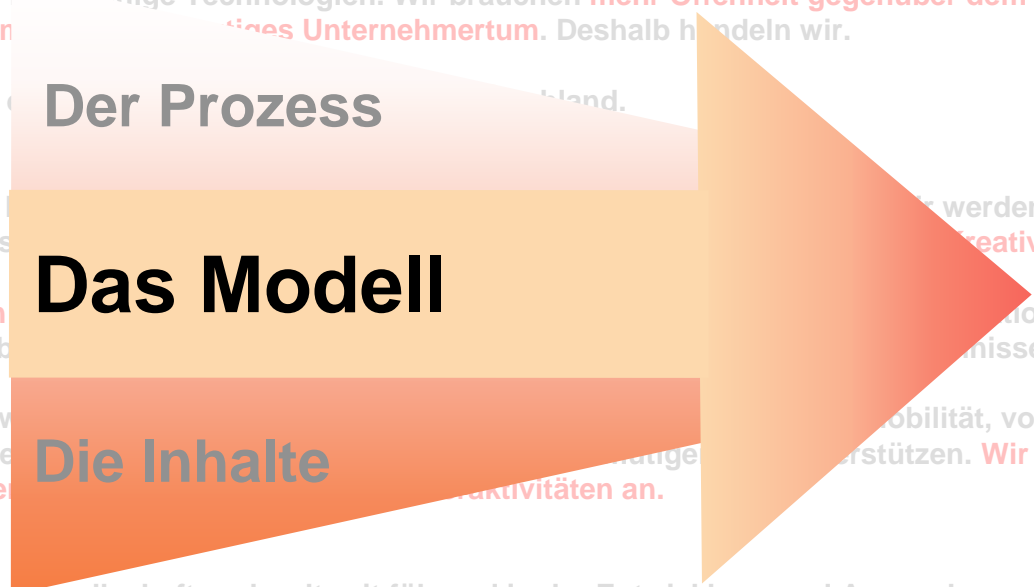
Wir wollen die Menschen in **ihren Unternehmen** unterstützen, **ihre Kreativität wecken** und **das Vertrauen des Einzelnen in seine Leistungen** stärken.

Wir wollen **die Bedingungen** für **neue Gründungen** verbessern, **investitionsfreundlicheren Standort- und Wettbewerbsbedingungen** schaffen und **neue Erkenntnisse einsetzen**.

Wir wollen in einer Vielzahl von **neuen Geschäftsmodellen** und **Produkten** unterstützen, **die Mobilität, von vernetzten Welten bis zu Dienstleistungen – die neue Möglichkeiten eröffnen** und **unterstützen**. **Wir zeigen beispielhafte Projekte, geben Handlungsempfehlungen und Aktivitäten an.**

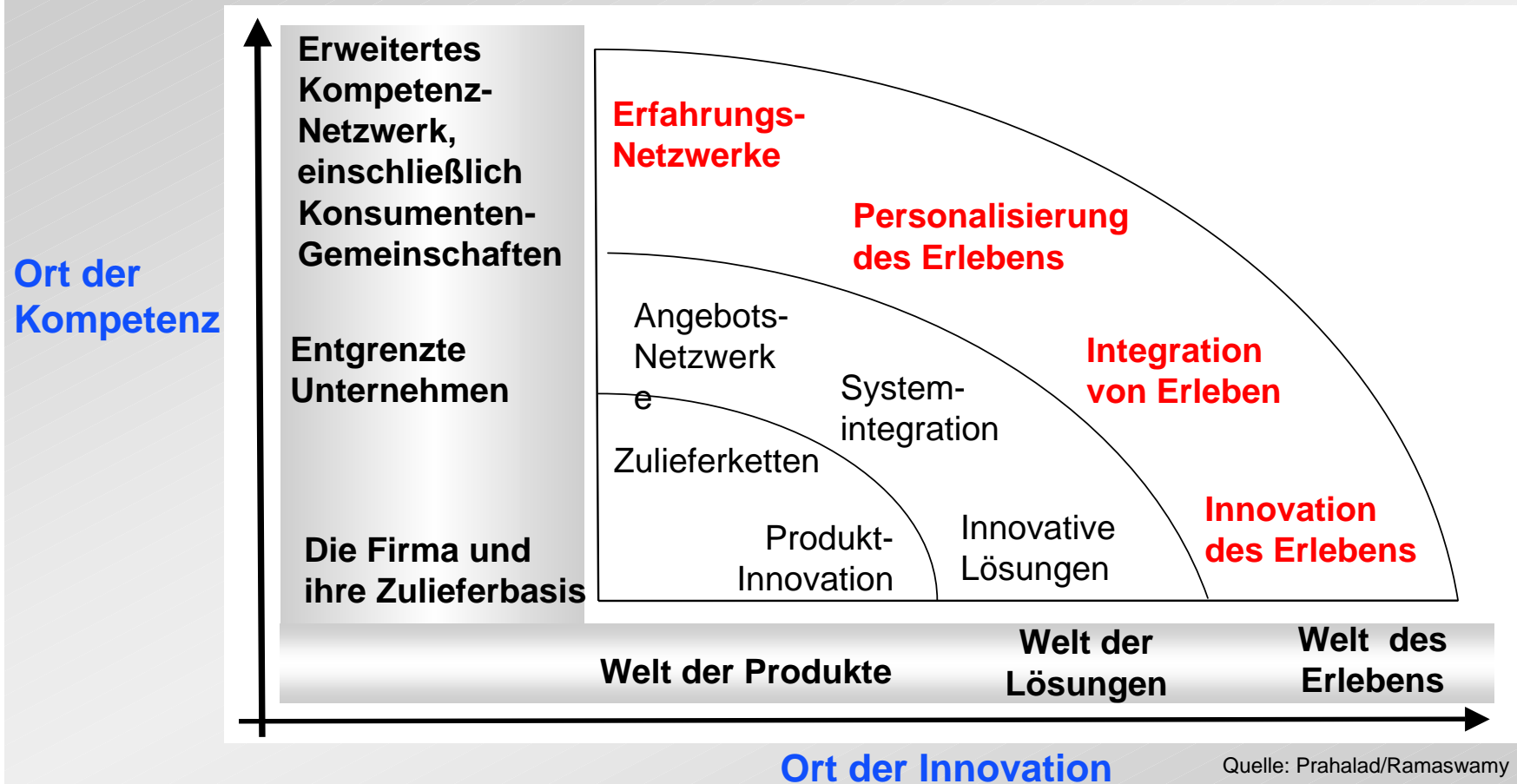
Unsere Vision:

Deutschland ist eine Wissensgesellschaft und weltweit führend in der Entwicklung und Anwendung neuer Technologien. In einer **von allen gesellschaftlichen Gruppen getragenen Kultur des Ideenreichtums** gehen motivierte und hervorragend ausgebildete Menschen aktiv und gestaltend neue Wege. **Deutschlands Potenziale werden optimal genutzt**. Innovationen führen konsequent zu Investitionen, globalen Markterfolgen und neuen Arbeitsplätzen. Ihre Umsetzung sichert Wohlstand und soziale Sicherheit – für uns und für nachfolgende Generationen.



Das Modell

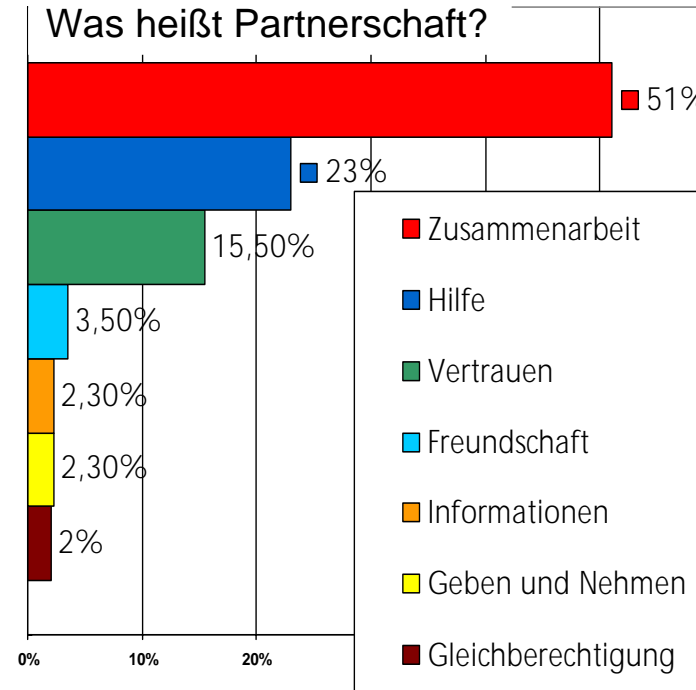
Wo die Innovationen der Zukunft entstehen



Das Modell

Was heißt Partnerschaft?

Prinzip des vertrauensvollen Zusammenwirkens zwischen Individuen, Organisationen oder auch Staaten, die ihre Ziele nur gemeinsam unter gegenseitiger Kompromissbereitschaft, auch unter Einsatz entsprechender institutionalisierter Konflikt- und Kompromissregelung erreichen können. (Quelle: Myers großes Taschenlexikon (2003), Bd. 17, S. 5572)



Quelle: Werner Roth (1984): Partnerschaft in: Management-Enzyklopädie, Bd. 7, S. 480



Fraunhofer Gesellschaft



Ideen erfolgreich machen
Partner für Innovation

Netzwerk-Partner für Innovation

Unsere Initiative:

Wir sind eine Initiative aus Politik und Wirtschaft, Wissenschaft und Gewerkschaften.

Wir wissen, dass **Innovationskraft eine traditionelle Stärke Deutschlands** ist. Doch muss unser Land noch innovativer werden, um weiterhin zur Weltspitze zu gehören. Pessimismus und überhöhtes Risikodenken lähmen Deutschland und die Umsetzung von Ideen in marktfähige Technologien. Wir brauchen **mehr Offenheit gegenüber dem Neuem und der Veränderung, mehr Optimismus und ein neues Unternehmertum**. Deshalb handeln wir.

Wir arbeiten gemeinsam für ein **stärkeres Innovationsland**.

Der Prozess

Unsere Ziele:

Wir wollen die Menschen in Unternehmen und in der Wissenschaft **motivieren** und werden das Vertrauen des Einzelnen in seine Leistungen **stärken**. Wir wollen **Kreativität wecken**.

Das Modell

Wir wollen **die Bedingungen** für Innovationen **verbessern** und setzen **innovationsfreundlicheren Standort- und Wettbewerbsbedingungen** ein.

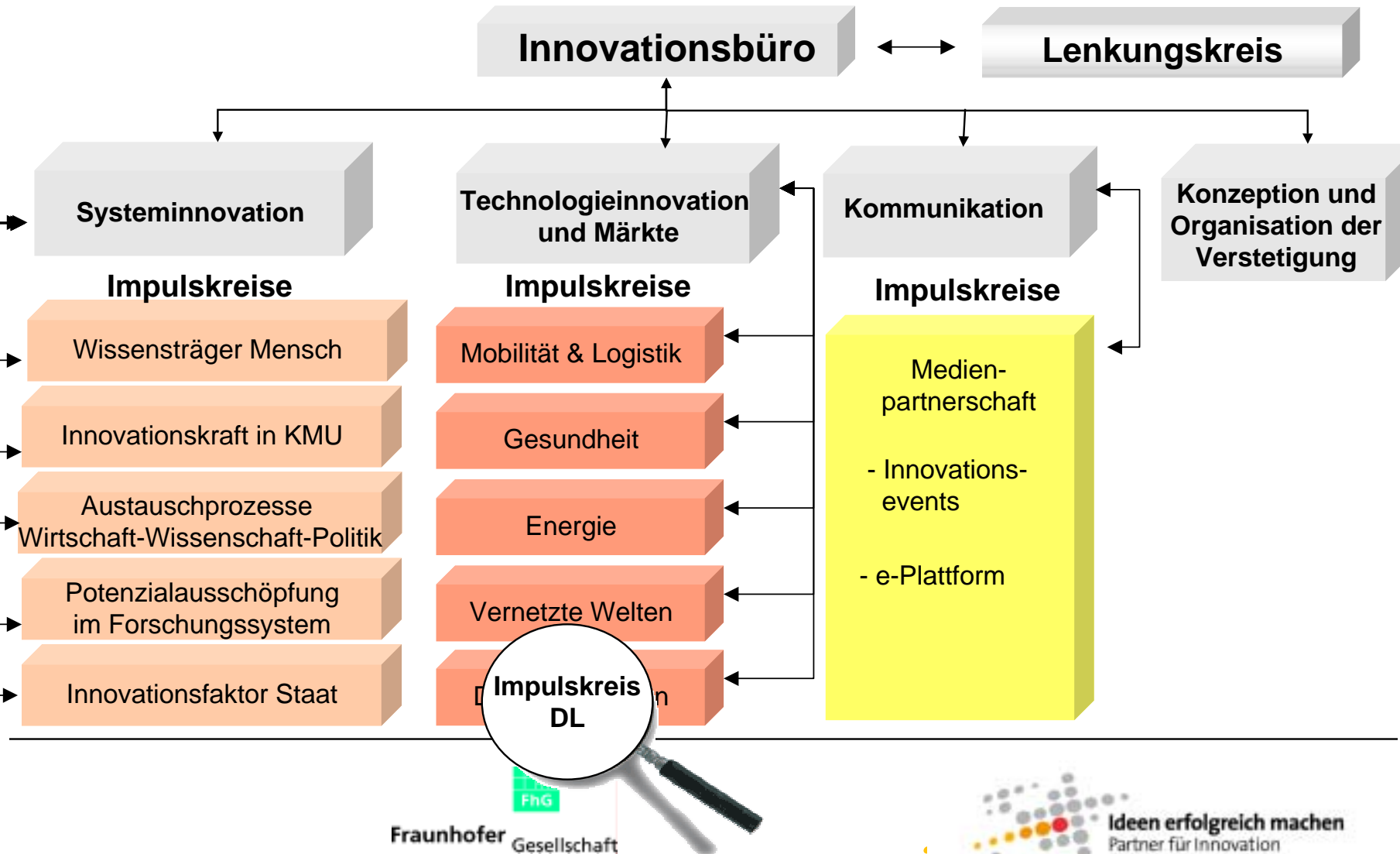
Die Inhalte

Wir wollen in einer Vielzahl von **Wirtschaftssektoren** **von der Industrie bis zu Dienstleistungen** – die **Wirtschaft** **stärken** und **Wirtschaftstätigkeiten anregen**. **Wir zeigen beispielhafte Projekte, geben Handlungsempfehlungen**.

Unsere Vision:

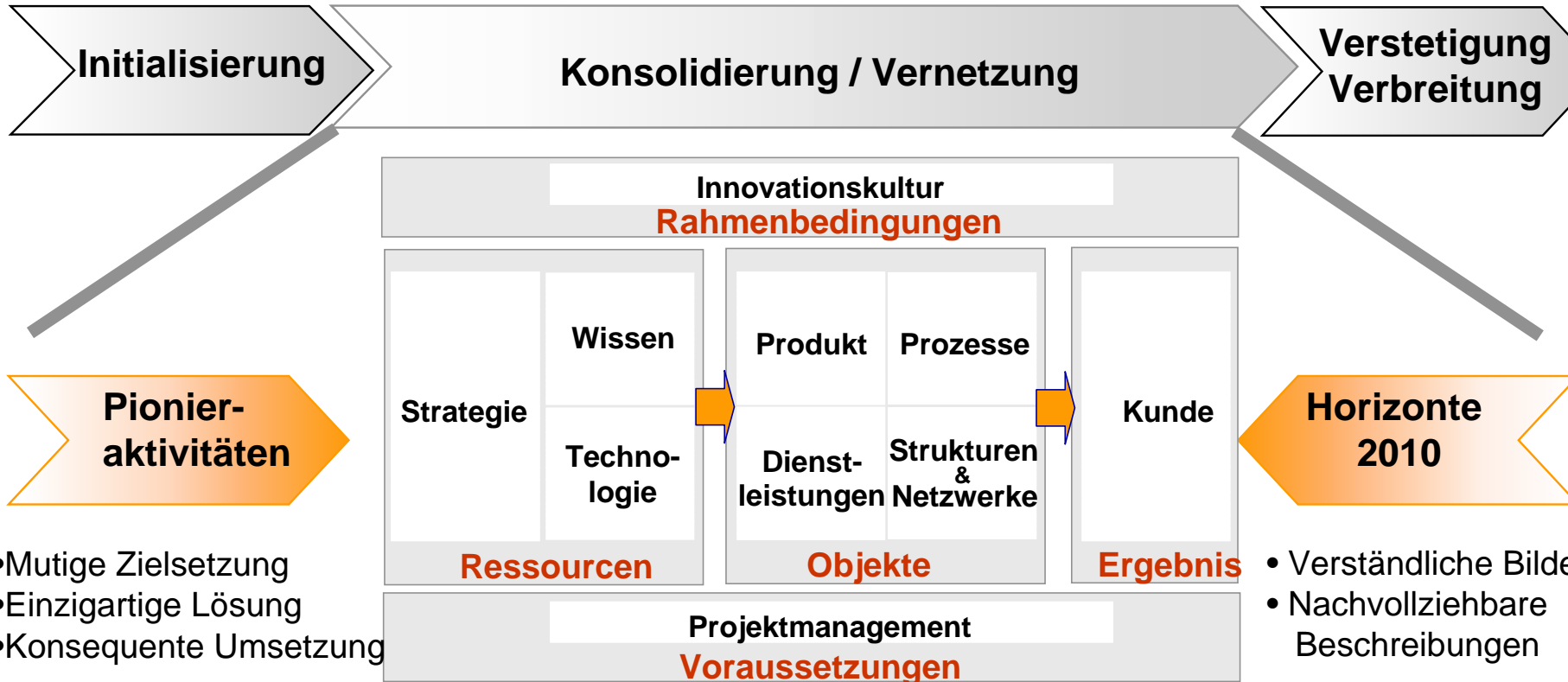
Deutschland ist eine Wissensgesellschaft und weltweit führend in der Entwicklung und Anwendung neuer Technologien. In einer **von allen gesellschaftlichen Gruppen getragenen Kultur des Ideenreichtums** gehen motivierte und hervorragend ausgebildete Menschen aktiv und gestaltend neue Wege. **Deutschlands Potenziale werden optimal genutzt**. Innovationen führen konsequent zu Investitionen, globalen Markterfolgen und neuen Arbeitsplätzen. Ihre Umsetzung sichert Wohlstand und soziale Sicherheit – für uns und für nachfolgende Generationen.

Die Arbeitsstruktur der Innovationsinitiative



Die Inhalte - Das mühsame Ringen um Innovation

13.07.04 !



Fraunhofer Gesellschaft



Ideen erfolgreich machen
Partner für Innovation

Der Impulskreis »Dienstleistungen« stellt sich vor

Leitung

IBM Deutschland GmbH

Roland Berger Strategy Consultants



Wissenschaftliche Begleitung

Fraunhofer Institut Arbeitswirtschaft
und Organisation

Mitglieder

Audi AG, Ingolstadt

Bundesministerium für Bildung und Forschung, Berlin

Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, Berlin

DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin

Evangelische Gesellschaft e.V., Stuttgart

GEA AG, Bochum

Karlsruher Versicherungen, Karlsruhe


Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt, Lehrstuhl für
Dienstleistungsmanagement

Metro AG, Düsseldorf

Siemens Business Services GmbH, München

ver.di Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft, Berlin

Zentralverband des Deutschen Handwerks, Berlin



»Das Wachstum der Dienstleistungsbeschäftigung ist viel mehr an gesellschaftliche Innovationen gebunden, als gemeinhin angenommen wird.«



(Gerhard Bosch, Arbeitsmarktforscher, 2003)

Dienstleistungswirtschaft 2010

Fünf Trends einer innovativen Dienstleistungswirtschaft

Ebene	Trend
Unternehmen	➡ Von der Produktorientierung zur Systemführerschaft
Mitarbeiter	➡ Mitarbeiten und eigenverantwortlich Handeln
Kunden	➡ Vom Konsumenten zum Mitgestalter der Leistung
Leistungen	➡ Von der Problemlösung zur Erlebnisgestaltung
Gesellschaft	➡ Zunehmende Wertschöpfung und Wertschätzung

Die Initiative »Partner für Innovation«

Ausgewählte Pionieraktivitäten im Impulskreis »Dienstleistungen«

»Handel der Zukunft / RFID«

- ➡ Identifikation von innovativen Dienstleistungsanwendungen für die kommende RFID-Technologie



»ServLab«

- ➡ Test- und Simulationsumgebung für die Entwicklung neuer Dienstleistungen



»InnoSpend«

- ➡ Bonuskartensystem für karitative Spenden direkt beim Einkauf



Pionieraktivität »ServLab« - die Zielsetzung

Mit dem ServLab wird am Fraunhofer IAO in Stuttgart ein Dienstleistungslabor aufgebaut, in dem Vorgehensweisen und Methoden zur Beschleunigung der Entwicklung neuer Dienstleistungen entwickelt und analysiert werden können.

FuE-Ziele:

- Simulation physischer Dienstleistungsumgebungen (»servicescape«) durch den Einsatz von Augmented Reality
- Entwicklung und Erprobung von Interaktionsprozessen zwischen Kunden und Mitarbeitern durch Techniken der Inszenierung von Dienstleistungen (»service theater«)
- Entwicklung eigenständiger Werkzeuge der Dienstleistungsmodellierung (z.B. Weiterentwicklung von Service Blueprinting und CASET)
- Entwicklung neuer Methoden (z.B. Rollenkonzepte und fortschrittliche Skripttechniken) zur Vermittlung von Dienstleistungskonzepten an Mitarbeiter

Nutzen für die Praxis:

- Verkürzung von Entwicklungszeiten für neue Dienstleistungen
- Unterstützung bei der Auswahl geeigneter Software
- Testen von neuen Dienstleistungen vor der Markteinführung
- Schulung von Mitarbeitern in simulierten Kundenkontaktsituationen

Pionieraktivität »ServLab« - Bestandteile

Test- zentrum



- Visualisierung von Kundenschnittstellen in einem sehr frühen Entwicklungsstadium
- Simulation physischer Dienstleistungsumgebungen durch Augmented Reality
- Entwicklung und Erprobung von Kundeninteraktionsprozessen

Software- zentrum



- Modellierung neuer Dienstleistungen unter Einsatz großflächiger elektronischer Modellierungswände
- Demonstration von Software zur Produkt-, Prozess- und Ressourcenmodellierung
- Entwicklung eigenständiger Werkzeuge der Dienstleistungsmodellierung

Schulungs- zentrum



- Entwicklung neuer Schulungsmethoden (z.B. Rollenkonzepte, Skripttechniken)
- Vermittlung von Dienstleistungskonzepten an Mitarbeiter mit Kundenkontakt



Produktivität in der Dienstleistungswirtschaft ...ein Thema im Entstehen.

Die klassische Formel

$$\frac{\text{output}}{\text{input}}$$

Wertschöpfung

Elementarfaktoren/
Teilproduktivitäten

Arbeitskraft, Betriebsmittel,
Werkstoffe



Produktivität - Fragen der Konzeption für Dienstleistungen

Was ist der output?

Was ist der input?

Erlebnis der
Dienstleistungs-
wahrnehmung

Prozess der
Dienstleistungs-
erbringung

Externe Effektivität

Interne Effizienz
Externe Effizienz
Kapazitätssteuerung

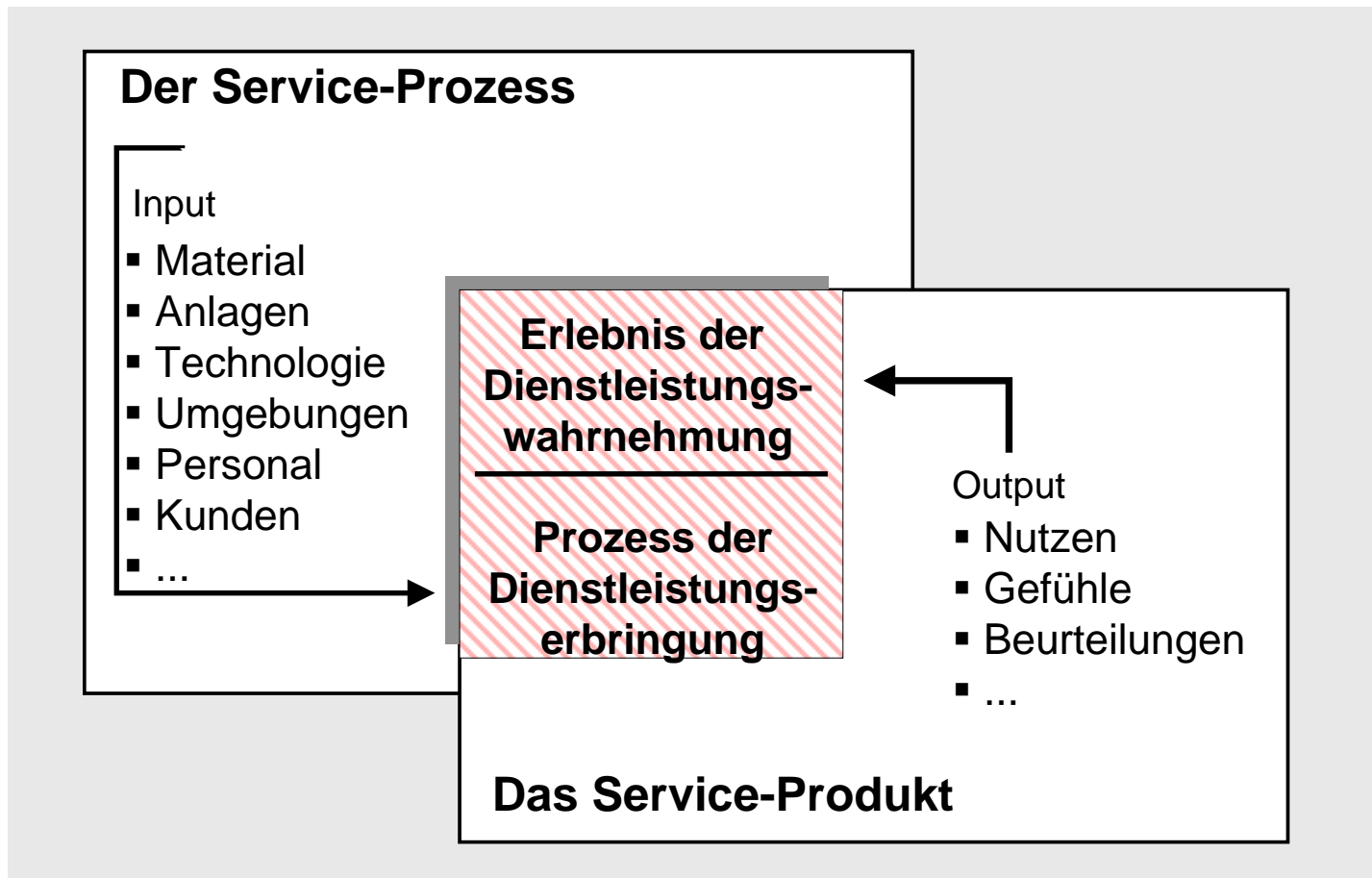


Fraunhofer
Gesellschaft



Ideen erfolgreich machen
Partner für Innovation

Dienstleistungsproduktivität – was ist input, was ist output?



Dienstleistungsproduktivität und Dienstleistungsqualität – eine besondere Beziehung

Die Qualität und die Produktivität von Dienstleistungen können nicht gleichzeitig gesteigert werden, während die gleichzeitige Qualitäts- und Produktivitätssteigerung in der Sachgutproduktion sehr wohl möglich ist.

(Quelle: Anderson, Fornell, Rust 1997 nach Gummesson 2003)

Potenziale der Gestaltung von Dienstleistungsproduktivität – eine Frage des Typs



Quelle: Fähnrich et al 1999

Variantenvielfalt



Fraunhofer Gesellschaft

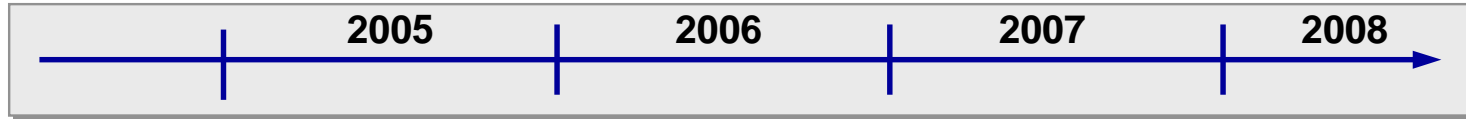


Ideen erfolgreich machen
Partner für Innovation



“Grab your bread roll. It’s in my pocket.”

Pionieraktivität »ServLab«- die Zeitplanung



Inhalt

- Rahmenkonzept des ServLab
- Analyse u. Evaluation geeigneter Hardware und Software (v.a. Modellierung, Augmented Reality, Service Theater)

- Realisierung des ServLab
- Methoden- und Werkzeugentwicklung
- Aufbau eines Leistungsangebots
- Ausarbeitung eines Marketingkonzepts

- praktische Erprobung des ServLab
- Durchführung von Marketingmaßnahmen
- Durchführung eines Industriearbeitskreises

Ergebnisse

- Rahmenkonzept für Test-, Software- und Schulungszentrum

- funktionsfähiges Test-, Software- und Schulungszentrum
- Marketingkonzept

- Nutzung des ServLab als Projektplattform

**Zusammenkommen ist ein Anfang,
Zusammenbleiben ist Fortschritt,
erst Zusammenarbeiten führt zum
Erfolg**

Henry Ford

