

WWW.SCS.FRAUNHOFER.DE

LOGISTIK.TECHNOLOGIEN.SERVICES
SUPPLY CHAINS INTELLIGENT MANAGEN

**Fraunhofer-Institut für
Integrierte Schaltungen IIS**

Institutsleitung
Prof. Dr.-Ing. Albert Heuberger
Am Wolfsmantel 33
91058 Erlangen

**Fraunhofer-Arbeitsgruppe für
Supply Chain Services SCS**

Nordostpark 93
90411 Nürnberg

Leitung
Prof. Dr.-Ing. Albert Heuberger

Geschäftsführung
Roland Fischer

Nordostpark 93
90411 Nürnberg
Telefon +49 911-58061-9500
info@scs.fraunhofer.de

www.iis.fraunhofer.de
www.scs.fraunhofer.de



20 JAHRE FRAUNHOFER SCS IN NÜRNBERG



SUPPLY CHAINS INTELLIGENT MANAGEN

FÜR KUNDEN AUS DEM UMFELD LOGISTIK, GROSSHANDEL,
HEALTH CARE, CHEMIE UND PRODUKTION

Die Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services SCS beschäftigt sich seit 1995 aus volks- und betriebswirtschaftlicher Sicht mit der Optimierung der Supply Chain: In unserem logistischen Verständnis, das explizit den gesamten Wertschöpfungsprozess umfasst, verbinden wir Technologie-Expertise und Service-Know-how und finden so branchenübergreifend Lösungen, die die Möglichkeiten der gesamten Supply Chain berücksichtigen.

Unsere Studien

Wir publizieren regelmäßig Studien z. B. zu Themen wie Service-Orientierung, Demografie-Potenzial, Vertriebsbenchmarking, Smart Object-Trends, Krankenhauslogistik oder Marktentwicklungen wie die »Top 100 der Logistik«.

www.scs.fraunhofer.de/de/studien.html



Beraten, forschen, Studien erstellen oder Arbeitskreise initiieren: Das Angebot der Fraunhofer-Arbeitsgruppe SCS

Fraunhofer SCS bietet seinen Kunden ein breites Spektrum an Dienstleistungen: Von der Zusammenarbeit in Industrie- oder Forschungsprojekten, über die Erstellung von Auftragsgutachten bis hin zur Gründung und Organisation von Arbeitskreisen und Weiterbildungsinitiativen.

Wenn auch Sie wissen wollen, wie Sie sich optimal am Markt positionieren können, wie Sie ihre Ressourcen am besten einsetzen, welche Potenziale in den täglichen Abläufen und Serviceprozessen stecken, wie neue Geschäftsmodelle erfolgreich entwickelt oder moderne RFID- und Smart Object-Technologien sinnvoll genutzt werden können, dann fragen Sie uns. Wir beraten Sie gerne neutral und umfassend.

Unsere Leistungen

- Marktanalyse
- Netz- und Transportoptimierung
- Standortplanung und Standortberatung
- Prozessoptimierung und Benchmarking
- Technologieberatung und Technologiemanagement inkl. Hard- und Software-Entwicklung und Integration
- Beratung zu Geschäftsmodellen in der digitalen Welt
- Service-Analyse und -Optimierung im Unternehmen
- Kundenbedarfsanalyse
- Produkt- und Service-Tests

Unser Hintergrund

Wir bieten Ihnen nicht nur 20 Jahre Erfahrung in Disziplinen wie Wirtschaftswissenschaften u. -informatik, Elektrotechnik, Mathematik und Gesundheitsmanagement, sondern auch:

- Über 700 erfolgreich durchgeführte Industrie- und Forschungsprojekte
- Aktuelle Markt-, Prozess-, Lager- und Immobilien-Datenbanken mit umfassenden Kennzahlen
- Service- und Technologie-Labore wie das JOSEPHS® – Die Service-Manufaktur und das L.I.N.K. Test- und Anwendungszentrum für Lokalisierungs- und Kommunikationstechnologien
- Technologieentwicklungskompetenz und Infrastruktur des Fraunhofer-Instituts für Integrierte Schaltungen IIS
- Neutralität und Netzwerk einer Fraunhofer-Einrichtung
- Enge wissenschaftliche Anbindung u. a. durch unsere Forschergruppe Geschäftsmodelle an der Universität Bamberg

Weitere Fraunhofer Kompetenzzentren in Nürnberg

JOSEPHS® – Die Service-Manufaktur / Zentrum für altersgerechte Dienstleistungen ZAD / Benchmarking Center Nürnberg BMC / Zentrum für Intelligente Objekte ZIO / L.I.N.K. Test- und Anwendungszentrum des Fraunhofer IIS

www.scs.fraunhofer.de/kompetenzzentren

au
en
kt
us
LOGISTIK
MÄRKTE, STANDORTE, REGIONEN Intelligente Ke
TOP 100 PROZESS Ganzheitlich
MANAGEMENT LO
NCHMARKING Integrations- und Anwendu
RFID Smart Objects SUPPLY **RFID** LEVELING Vertriebsk
Ressourcen- ZIEL CHAIN Top 100 LEAN
planung KUNDEN Supply Chain Daten GÜTERSTRÖME
kbeschäftigung Technologie Lager-Benchmarking IM
märkte **MANAGEMENT** IAP **KENNZAH**
dorte
onen

LOGISTIK: MEHR ALS TRANSPORT, UMSCHLAG, LAGER

Besuchen Sie uns im Nordostpark 93 in Nürnberg.
Wir freuen uns auf Sie!



SUPPLY CHAINS UMFASSEND BETRACHTEN

Die Versorgung von Menschen mit Waren, Gütern, Informationen oder auch mit der passenden Dienstleistung verlangt heute übergreifend ansetzende Lösungen: Kenntnisse des Marktes, des Netzwerks, der Prozesse und der Kunden gehören ebenfalls dazu wie die Entwicklung und Implementierung der richtigen Technologien.

Märkte, Netze, Prozesse, Technologien

Das logistische Verständnis von Fraunhofer SCS beinhaltet dieses umfassende Portfolio: Wir analysieren nicht nur das Umfeld und die Geschäftsprozesse eines Unternehmens und der Branche, sondern entwickeln gemeinsam mit den Abteilungen des Fraunhofer IIS auch die geeigneten Smart Object-Technologien und bringen sie in die praktische Umsetzung.

Für unsere Kunden analysieren, bewerten und optimieren wir branchenübergreifend:

- Das Marktumfeld
- Logistische Standorte und Netze
- Betriebliche Prozesse
- Logistische Informationssysteme

Kennen Sie den Logistikmarkt oder suchen Sie neue Absatzmärkte für Ihr Produkt?

Den Markt zu kennen, in dem ein Unternehmen agiert, ist die Basis für jedes erfolgreiche Handeln. Fraunhofer SCS verfügt über die wohl umfassendsten, kontinuierlich aktualisierten Wissenssammlungen und Datenbanken zum Logistikmarkt und den angrenzenden Dienstleistungsmärkten.

Unser Angebot

- Definition neuer Absatzmärkte und Zielkunden
- Trend- und Entwicklungsprognose
- Messung der Logistikbeschäftigung
- Analyse der Güter- und Warenströme in Europa

Die TOP 100 der Logistik

In dem Standardwerk der Branche, die »TOP 100 der Logistik«, quantifizieren und bewerten wir mit Hilfe wissenschaftlich fundierter Methoden kontinuierlich den heterogenen und statistisch wenig erfassten Logistikmarkt.

www.scs.fraunhofer.de/top100

Wissen Sie, wie Sie Ihre Logistiknetze und Ihre Transporte optimieren können?

Kosten reduzieren und die Leistungsfähigkeit steigern: Nur wenn die eigenen Netzwerke und Schnittstellen effizient organisiert sind, wird dieser Anspruch Wirklichkeit. Fraunhofer SCS optimiert Transport- und Logistiknetzwerke auf Basis eigenentwickelter Planungssoftware, mathematischer Modelle und fachkundiger Beratung, damit eine intelligente Ressourcenplanung und ein bedarfsgerechter Einsatz von Betriebsmitteln möglich werden.

Unser Angebot

- Netz- und Sendungsstrukturanalyse
- Struktur- und Standortoptimierung (Stufigkeit, Anzahl, Lage, Dimension, Funktion, Zuordnung)
- Kosten- und Servicebewertung
- Fern- und Nahverkehrsplanung
- Ausschreibungsunterstützung
- Personal- und Ressourceneinsatzplanung

Suchen Sie den optimalen Logistikstandort und die richtige Logistikimmobilie?

Kurze Transportzeiten, geringe Transport-, Miet- und Bestandskosten, qualifizierte und günstige Arbeitskräfte: Um sich für den oder die richtigen Standort(e) entscheiden zu können, müssen Unternehmen unterschiedlichste Faktoren berücksichtigen. Aber nicht nur Logistikansiedler, auch Investoren und Wirtschaftsregionen benötigen eine fundierte Entscheidungsgrundlage für ein Investment in einen Logistikstandort.

Unser Angebot

- Standortoptimierung für Verlagerer und Logistikansiedler
- Bewertung von Distributionsszenarien
- Standortanalyse, -bewertung und -beratung für Logistikregionen und Immobilieninvestoren

Kundenmeinungen

»Wir wussten bereits um die Stärken der Logistikregion Nürnberg. Durch die Analyse der Fraunhofer SCS können wir diese jetzt auch differenzierter darstellen und unseren Standort zielgerichtet weiterentwickeln.«

Harald Leupold, Geschäftsführer der Hafen Nürnberg-Roth GmbH

»Für Hamburg als führender Logistikstandort sind valide Zahlen zum Logistiksektor von entscheidender Bedeutung. Fraunhofer SCS ist seit Jahren ein verlässlicher Partner, wenn wir belastbare Daten und Fakten zu dieser für uns so wichtigen Branche benötigen.«

*Prof. Dr. Peer Witten,
Vorsitzender der Logistik-Initiative Hamburg*

Arbeitskreis Netz

Fraunhofer SCS organisiert den jährlich stattfindenden Arbeitskreis Netz, der sich als Plattform zum Austausch von Industrie und Wissenschaft etabliert hat. Kommen auch Sie das nächste Mal vorbei.

www.scs.fraunhofer.de/aknetz

2,85 MILLIONEN BESCHÄFTIGTE SIND DER DEUTSCHEN LOGISTIKWIRTSCHAFT ALS ERWERBSTÄTIGE ZUZUORDNEN.

40 PROZENT DER MASCHINENBAU-UNTERNEHMEN BESCHÄFTIGEN SICH MIT LEAN MANAGEMENT.

68 PROZENT DER KUNDEN WECHSELN IHREN ANBIETER, WENN ES AM SERVICE MANGELT.

35 PROZENT BE-TRÄGT DAS DURCHSCHNITTLICHE JÄHRLICHE WACHSTUM VON NFC PATENTANMELDUNGEN.

10–20 PROZENT DER KOSTEN KÖNNEN MIT EINER REOPTIMIERUNG DES LOGISTIKNETZWERKS EINGESPART WERDEN.

160 VERGLEICHLÄGER ENTHÄLT DIE BENCHMARKING-DATENBANK DER FRAUNHOFER SCS.

>1 MILLIARDE SMARTPHONES WURDEN VON SMARTPHONE-HERSTELLERN IM JAHR 2013 VERKAUFT.

50 PLUS SO ALT IST HEUTE SCHON DIE HÄLFTE DER PRIVATEN KONSUMENTEN.

ALLE WERTSCHÖPFUNGS- PROZESSE IM BLICK

Wie gut sind Ihre Geschäftsprozesse und wo liegt Handlungsbedarf?

Betriebliche Prozesse sind per se vielschichtig; und ihre Komplexität steigt mit der Anzahl der Schnittstellen. Fraunhofer SCS analysiert, bewertet und optimiert Geschäftsprozesse in und zwischen Unternehmen mithilfe verschiedener Methoden.

Eine effiziente Möglichkeit, um schnell valide Kenntnisse zu erhalten, ist z. B. der firmenübergreifende Vergleich von Unternehmensabläufen und Funktionen. Dafür entwickeln wir seit Jahren quantitative und qualitative Methoden und Datenbanken, die in langfristig angelegten Arbeitskreisen und Benchmarking-Gruppen eingesetzt werden.

Unser Angebot

- Prozessaufnahme und -visualisierung, vom Quick Check bis zur detaillierten Ausarbeitung
- Prozessanalyse mit manuellen und technischen Verfahren
- Identifikation von Leistungslücken und Stellhebeln
- Entwicklung Soll-Prozesse und Ableitung konkreter Handlungsempfehlungen
- Unternehmensübergreifendes Benchmarking

Wissen Sie, wie Prozesse schlank und zugleich kundenorientiert gestaltet werden können?

Mit Lean Management können Sie systematisch Ihre Prozesse schneller, effizienter, kostengünstiger und vor allem kundenorientierter gestalten. Dies gilt auch für alle logistischen Abläufe. Mit unserem Fraunhofer-Lean Logistiksystem bestimmen wir Ihren aktuellen Lean-Index, visualisieren die wesentlichen Abläufe in den Bereichen Organisation, Prozesse und Mitarbeiter, hinterlegen sie mit Kennzahlen und entwickeln daraus maßgeschneiderte schlanke Logistiksysteme. Für mehr Nachhaltigkeit schulen wir außerdem Logistiker in Sachen Lean Management.

Unser Angebot

- Entwicklung spezifischer Lean-Logistiksysteme
- Bestimmung des Lean-Index
- Lean Logistics Schulungen (von Basic bis Expert)

Lean Logistics Schulungen

Schlanke und kundenorientierte logistische Prozesse benötigen entsprechend qualifizierte Mitarbeiter. Wir schulen in drei Stufen: Von der methodischen Grundlage bis zum Lean-Experten mit Führungskompetenz.

www.scs.fraunhofer.de/leanlogisticsschul

Benchmarking Center Nürnberg

Seit knapp 20 Jahren betreuen wir auf Basis bewährter Methoden und Datenbanken Arbeitskreise und Benchmarking-Programme in unterschiedlichsten betrieblichen Gruppen und Branchen. Die Kennzahlen können auch technologiegestützt ermittelt werden. Zur Sicherung des Wettbewerbsrechts arbeiten wir bei Bedarf mit einem eigenen Kartellrechtsanwalt.

Aktuelle Arbeitskreise und Benchmarking-Programme:

- CEO-Benchmarking (ERFA-Gruppe)
- Lager-Benchmarking
- Transportkosten-Benchmarking
- Vertriebsbenchmarking
- Benchmarking in der Kontraktlogistik
- Benchmarking im Krankenhaus

www.scs.fraunhofer.de/kompetenzzentren

Möchten Sie mit Smart Object-Technologien Ihre Prozesse steuern und mehr Effizienz erreichen?

Schwachstellen entdecken und reibungsfreie Abläufe sichern: Mit Hilfe von Smart Object-Technologien werden Prozesse überwacht, gesteuert und effizienter gestaltet. Dafür hat Fraunhofer SCS eigene Monitoring- und Anwendungssysteme entwickelt, beispielsweise im Hof-, Lager- oder Behältermanagement und in der Sicherheit der Warenkette.

Unser Angebot

- Entwicklung Smart Object-basierter Monitoring- und Anwendungsplattformen mit Integration in Unternehmens-IT
- Kennzahlengestützte Supply Chain Diagnose

Daten kompetent nutzen

Wer fundierte Entscheidungen treffen möchte, braucht nicht nur valide Daten, sondern muss diese auch richtig interpretieren: Seit 20 Jahren verarbeiten wir Kennzahlen zu unterschiedlichsten Märkten und betrieblichen Prozessen und beantworten damit die Fragen unserer Kunden. Darauf stützen sich u. a. unsere Analysen:

- Lagerdatenbank mit mehr als 160 Vergleichslagern
- Kennzahlen von über 650 Logistikunternehmen, beispielsweise zu Umsatz, Marktsegmentierung oder internationaler Ausrichtung
- Logistikimmobiliendatenbank mit mehr als 7.500 Einzelobjekten – von der Größe, über das Baujahr bis hin zur Anzahl der Mitarbeiter
- Mietsystem »IKE«, das laufende Logistikprozesse mit Kennzahlen hinterlegt
- Eigene Tools zur Analyse, Visualisierung und Optimierung betriebswirtschaftlicher Logistikdaten inkl. Datenauswertung

www.scs.fraunhofer.de/datenkompetenz

Prozesse Verbessern mit IKE

Unser Mietsystem zur automatisierten Kennzahlenermittlung »IKE« erfasst temporär alle Bewegungsdaten, Beladungszustände und Standzeiten von Flurförderzeugen wie Gabelstapler und Routenzüge in Lager und Produktion mit Hilfe eines WLAN-basierten mobilen Ortungssystems. Damit Sie wissen, was verbessert werden kann.

www.scs.fraunhofer.de/ike

Nürnberg Service Wissenstransfer Software
Engineering Binokular NSEB® und Systementwicklung
INTEGRATIONS- UND ANWENDUNGSPLATTFORM
Industrie 4.0 ZIO - ZENTRUM FÜR INTELLIGENTE
Asset Management **Business Transfer** **L.I.N.K.** **Wissens-** **Supply Chain** **ZIO** **RFID** **OBJE**
INDEX **Test- und** **transfer** **Diagnose** **SMART OBJECTS** **Prozessoptimierung**
TECHNOLOGIEBERATUNG

TECHNOLOGIEN FÜR DIE DIGITALISIERTE WELT

Im Test- und Anwendungszentrum L.I.N.K. verbindet sich das betriebswirtschaftliche Know-how der Fraunhofer-Arbeitsgruppe SCS mit der Technologieentwicklungskompetenz des Fraunhofer IIS zu einem einzigartigen Angebot.



INTELLIGENTE SERVICES UND PROZESSE

Industrie 4.0, Smart Factory, Cyber Physical Systems: Die intelligente und umfassende digitale Vernetzung von Produkten, Prozessen und Maschinen geht weiter. Vor allem durch Smart Object-Technologien, die Informationen über sich und ihre Umwelt speichern und kommunizieren können, versprechen sich Unternehmen effizientere Abläufe und neue Absatzmärkte. Aber was ist derzeit überhaupt technisch möglich? Woher weiß ein Unternehmen, welche Technologie zu den eigenen Anforderungen passt und wie diese in die existierende IT integriert werden kann?

Beratung und Entwicklung aus einer Hand

Wir unterstützen Unternehmen bei der Suche nach der geeigneten Smart Object-Technologie, der Entwicklung neuer technologiebasierter Services und Prozesse und begleiten sie bei der Umsetzung. Entsprechend baut unser Angebot im Bereich der Technologieberatung auf drei Modulen auf:

- Technologie- und Innovationsmanagement
- Entwicklung technologiebasierter Informationssysteme
- Umsetzung und Integration

Wissen Sie welche Technologie die richtige für Sie ist und wie Sie sie einsetzen müssen?

Seit Jahren analysiert Fraunhofer SCS den Smart Object-Markt; wir kennen die Möglichkeiten, Anwendungsfelder und Trends. Und zusammen mit unserem Mutterinstitut Fraunhofer IIS, an dem Identifikations-, Kommunikations- und Ortungstechnologien wie RFID, drahtlose Sensornetze oder Echtzeitlokalisierungssysteme entwickelt und getestet werden, bringen wir diese Technologien in die praktische Anwendung.

Unser Angebot

- Bewertung von Technologiemarkten
- Prozessanalyse durch technologiebasierte Kennzahlenerhebung vor Ort
- Entwicklung von technologiebasierten Informationssystemen
- Coaching und Umsetzungsbegleitung bei der Einführung neuer Technologien
- (Weiter-)Entwicklung der passenden Hard- und Software durch Technologietests im IIS-eigenen Test- und Anwendungszentrum L.I.N.K.
- Wissenstransfer durch Fraunhofer-eigene Netzwerke wie dem Zentrum für Intelligente Objekte ZIO

ZIO-Partnernetzwerk

Innovative Technologien wie RFID & Co. lassen sich nur dann schnell und effizient in der Praxis etablieren, wenn die richtigen Partner involviert sind. Werden Sie Teil des exklusiven Netzwerks des Zentrums für Intelligente Objekte ZIO und profitieren Sie u. a. von:

- Regelmäßigen Veranstaltungen und Workshops
- Gemeinsam realisierten Forschungsprojekten
- Wissensvorsprung durch Expertenaustausch und Vorabbezug des ZIO-Innovationsradars oder der ZIO-White Paper

www.zio.fraunhofer.de

Suchen Sie nach der optimalen Plattform für die Integration von Technologien in Ihre IT-Systeme?

Je mehr die Technologisierung in den Unternehmen voranschreitet, desto komplexer und datenlastiger wird die Zusammenführung und sinnvolle Auswertung aller Informationen: Das kostet viel Zeit und Geld; vor allem, da für jeden konkreten Anwendungsfall die entsprechende Software gezielt angepasst oder sogar komplett neu entwickelt werden muss.

Integrations- und Anwendungsplattform IAP

Fraunhofer SCS hat deshalb die Integrations- und Anwendungsplattform IAP entwickelt: Mit ihrer Hilfe können über definierte Schnittstellen Smart Object-Technologien, die eigenen IT-Systeme und sogar alle wichtigen am Markt erhältlichen Technologien und Systeme einheitlich angebunden werden. Das spart viel Zeit und Geld. Und dazu ist unser IAP-System noch besonders flexibel und nutzerfreundlich konzipiert.

Unser Angebot

- Technologieintegration
- Anwendungsentwicklung
- Nutzungslizenzierung
- Umsetzungsunterstützung
- Schulungen und Workshops

Was das IAP-System noch kann

- Nachträgliche Anbindung von Technologien möglich
- Ohne Anbindung an ein bestehendes IT-System einsetzbar
- Cloudbasierte Lösungen möglich
- Anwendungen individuell modulierbar
- Höchste Sicherheits- und Datenschutzstandards
- Nutzerfreundliche, webbasierte Benutzeroberfläche
- Für kleine, mittelständische Unternehmen geeignet

www.scs.fraunhofer.de/iap

Test- und Anwendungszentrum L.I.N.K.

Seit April 2013 können am Standort Nürnberg Technologien und Services aus dem Umfeld Lokalisierung, Identifikation, Navigation und eingebettete Kommunikation praxisnah entwickelt und getestet werden. Das Test- und Anwendungszentrum L.I.N.K. des Fraunhofer-Instituts für Integrierte Schaltungen IIS bietet dabei eine einzigartige Kombination aus vorhandener technologischer Infrastruktur inklusive Expertenwissen und realistischen, anwendungsnahen Prüfbedingungen für unterschiedlichste Branchen und Anwendungsfelder.

www.iis.fraunhofer.de/link

SERVICES ...

SUPPLY CHAINS INTELLIGENT MANAGEN

MITTEL
STAND
Mitarbeiter
Service Developement
Nutzererlebnis
Konsumenten
ZAD
SERVICE DESIGN
Servitization
DIGITALISIERUNG
ANALYSE
INNOVATION
KUNDE
ZENTRUM FÜR
ERNSTGERECHTE
ANSTLEISTUNGEN
Kundenerlebnis
KUNDE
JOSEPHS®
SIC
AKTOR
MENSCH
Strategie
SERVIC
demografischer Wandel
SERVICE PROTOTYPING
Indu
MENSCH-TECHNIK-INTERAKTION
Industrielle Dienstleistung
Service Ex
INDUSTRIAL SERVICES EXCELLENCE CIRCLE
Service E

SERVICES MADE IN NÜRNBERG

Im JOSEPHS® in der Nürnberger Innenstadt werden methodisch und kennzahlenbasiert neue Produkte und Services von Unternehmen im realen Umfeld mit Kunden getestet und weiterentwickelt. Die Themenwelten dazu wechseln dreimonatig.



DARF'S EIN BISSCHEN MEHR (SERVICE) SEIN?

Neue Dienstleistungen sind der Wachstumsmotor schlechthin. Dies gilt aber nicht nur für die Dienstleistungsbranche – auch immer mehr Industriegüterhersteller bieten zusätzliche Services an; einige von ihnen erwirtschaften damit bereits heute mehr als 50 Prozent ihres Umsatzes. Diese häufig technologiebasierten Leistungen lassen sich aber nur erfolgreich und profitabel etablieren, wenn sich die Unternehmen den Anforderungen des Servicegeschäfts systematisch annehmen.

Service Excellence

Wir unterstützen Unternehmen mit einem Ansatz, der die Interaktion zwischen Anbieter und Kunde ins Zentrum rückt. Zum einen wird untersucht, wie das Angebot und Geschäftsmodell am tatsächlichen Kundenbedarf ausgerichtet werden kann und wie diese dementsprechend zu gestalten sind. Zum anderen wird der »Faktor Mensch«, also der Kunde und Mitarbeiter, als wichtige Erfolgsgröße betrachtet. Unsere Leistungen:

- Serviceanalyse und Serviceoptimierung im Unternehmen
- Kundenbedarfsanalyse
- Produkt- und Servicetests

Wie wird Ihr Unternehmen service-orientierter und was kann Ihr Kunde dazu beitragen?

Mehr Serviceorientierung und damit mehr Serviceumsatz beginnen intern, im Unternehmen. D. h. von der Strategie bis zum Angebot müssen alle Prozesse und Ressourcen aufeinander abgestimmt sein.

Fraunhofer SCS nutzt ein Modell zur Analyse von Servicesystemen, das alle Unternehmensbereiche und ihre Wechselwirkungen berücksichtigt und gleichzeitig den Kunden als zusätzliche Ressource mit einbindet. Dafür werden insbesondere folgende Ebenen untersucht:

- Servicestrategie (Geschäftsmodellentwicklung)
- Management (Organisationsstruktur, Performance-Messung)
- Ressourcen (Mitarbeiter, Technologien)
- Prozesse (Entwicklung, Vertrieb, Erbringung von Services)
- Serviceangebot (Wertversprechen)

Eine Status-Quo-Analyse klärt, welche Felder einem erfolgreichen Servicegeschäft entgegenstehen. Anschließend werden spezifische Lösungen und eine Service-Roadmap erarbeitet, die Wege hin zu einer exzellenten Serviceorganisation aufzeigen.

Unser Angebot

- Ist-Analyse der Serviceorientierung im Unternehmen
- Serviceoptimierung durch Serviceroadmap
- Handlungsempfehlungen für Serviceentwicklung, -vertrieb und -erbringung

Industrial Services Excellence Circle

Beschäftigen Sie sich als Industriegüterhersteller mit Fragen rund um Services und möchten von den Erfahrungen anderer Unternehmen profitieren? Dann sind Sie im »Industrial Services Excellence Circle« genau richtig: Diskutieren Sie mit Service-Leitern und Wissenschaftlern und lernen Sie geeignete Methoden sowie praktische Lösungen kennen.

www.scs.fraunhofer.de/lisec

Was erwartet Ihr Kunde und wie binden Sie ihn stärker an Ihr Unternehmen?

Mit welchen Erwartungen geht eine bestimmte Kundengruppe an mein Angebot heran? Wie kann ich diese besser erfüllen? Welche Motive und Einstellungen bestimmen das Handeln der Gruppe und wie geht sie mit meinen Angeboten und (Neu-) Entwicklungen um? Um passgenaue, am Kundenbedarf ausgerichtete Lösungen anbieten zu können, brauchen Sie Antworten zu konkreten Kundenwünschen und Einflussfaktoren; am besten ungefiltert und mit Alltagsbezug.

Fraunhofer SCS bringt dafür nicht nur die notwendige Methodenkompetenz mit, sondern auch die passende Infrastruktur, z.B. mit eigenen Service-Testlaboren wie dem JOSEPHS® in der Nürnberger Innenstadt. Damit analysieren wir das Verhalten und die Erlebnisse von potenziellen Kunden beim Konsum, der Nutzung oder der Interaktion und leiten konkrete Handlungsempfehlungen ab.

Unser Angebot

- Erhebung von Kundenmotiven, -bedürfnissen, -erwartungen
- Produkt- und Servicetests in eigenen Testlaboren direkt mit dem Kunden, z. B. Akzeptanz, Kundenzufriedenheit, Kundenerleben
- Ableitung von Handlungsempfehlungen

Eintritt frei in die Zukunft

Das JOSEPHS® – Die Service-Manufaktur, mitten in der Nürnberger Innenstadt, steht für Kunden- und Nutzererlebnisse rund um Produkte und Services.

Als offenes Testlabor bietet es Raum, um Produkte und Dienstleistungen beispielsweise aus den Bereichen Technik, Mode, LifeStyle, Gesundheit und Sport zu überarbeiten und neu zu konzipieren. Die Besucher probieren aus und gestalten nach eigenen Wünschen und Ideen mit.

Das alles – in Verbindung mit modernster Fraunhofer-Technologie – bietet Unternehmen einen systematischen, datengestützten Testprozess, der wissenschaftliche, evaluierte Auswertungen ermöglicht.

www.josephs-service-manufaktur.de

Unsere Testlabore

Echte Labor-Umgebung im JOSEPHS®

www.josephs-service-manufaktur.de

Zielgruppenspezifische Tests mit beispielsweise älteren Menschen 60+ im Zentrum für altersgerechte Dienstleistungen ZAD

www.zad-nuernberg.de