

Dienstleistung aus dem Labor

Das weltweit erste Labor für Dienstleistungen ist seit Anfang Oktober am Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO in Betrieb: ServLab unterstützt Unternehmen, ihre Services und Produkte systematisch zu entwickeln und zu testen, bevor diese auf den Markt kommen.

Herr Neumann, Hotelangestellter am Stuttgarter Ibis Hotel am Löwentor, begrüßt Frau Wagner in der Eingangshalle. Eine Rezeptionstheke gibt es nicht mehr, seit die Empfangsformalitäten auf neue Verfahren umgestellt wurden – wahlweise auf den Comfort-Check-in an der Bar oder den Quick-Check-in am Automaten. Frau Wagner ist beruflich viel unterwegs, hat es eilig und entscheidet sich für den neuen Service am Computer. Der Hotelangestellte begleitet die Geschäftsreisende zum Service-Point in eine ruhige Ecke der Lobby. Sogleich macht sich Frau Wagner an den Check-in, steht aber wenig später vor einem Problem. Hilfe suchend schaut sie sich nach Herrn Neumann um. Der ist bereits mit einem Comfort-Check-in in der Bar beschäftigt,

wo Opernliebhaber Herr und Frau Meyer detaillierte Informationen sammeln. Frau Wagner ist verärgert: Statt wie erhofft schneller aufs Zimmer zu kommen, muss sie jetzt länger warten als früher an der Rezeption.

Zusammenarbeit mit der Hotelkette Accor

Wie gut, wenn sich solche Szenen nicht im echten Leben abspielen, sondern im Labor getestet werden. Unterstützung in Dienstleistungsfragen finden Unternehmen seit Oktober im ServLab des IAO: Dort untersuchen die Service-Ingenieure entscheidende Faktoren wie Leistung, Prozessgestaltung oder die Kunden-Mitarbeiter-Interaktion. Einer ihrer Leitgedanken ist es, Dienstleistungen ebenso systematisch wie Produkte zu entwickeln.

Als einer der ersten Partner kooperiert der Hotellerie-Konzern Accor mit dem ServLab: Dazu digitalisierten die Arbeitswissenschaft-

ler zunächst ein komplettes Hotel und brachten es in die virtuelle Realität. Seither kann in den Räumen des IAO jede beliebige Hotel-Situation »im Trockenen« getestet werden. Die virtuellen Tests machten eines schnell klar: Eine Hotellobby ohne Rezeptionstheke ist noch Zukunftsmusik. Zwar nehmen die Kunden die neuen Modelle Quick- und Comfort-Check-in gut an, wünschen sich aber ganz in Übereinstimmung mit den Hotel-Mitarbeitern einen Tresen, um den herum sich die verschiedenen Vorgänge abspielen.

Von der Reiseerfahrung im dreidimensionalen Raum ist André Witschi, Vorsitzender der Geschäftsführung bei Accor, begeistert: »Gemeinsam mit dem IAO beschreiten wir in der Hotellerie noch nie da gewesene Wege. Wir beamen uns sozusagen in die Zukunft!« Einen großen Vorteil für Accor bietet das ServLab auch bei Mitarbeiter-Schulungen: Die Lerneffizienz ist größer, weil die Hotelangestellten quasi in realen Situationen trainieren.

Welche Einrichtung passt, welche Dienstleistung ist die Richtige? Im ServLab können Unternehmen auf sicherem Terrain testen.

© Zuckerfabrik Digital



servlab.eu

Das ServLab wurde als eine der Pionieraktivitäten des Impulskreises »Dienstleistungen« identifiziert. Dies ist einer von zehn Impulskreisen, die 2005 im Rahmen der Initiative »Partner für Innovation« gegründet wurden. Heute werden die Aktivitäten vom Rat für Innovation und Zukunft fortgeführt. Im Impulskreis »Dienstleistungen« engagieren sich unter anderem das IAO, Audi, Metro, IBM und ver.di.

Prof. Dr.-Ing. Dieter Spath, Leiter des IAO, freute sich bei der feierlichen Eröffnung des ServLab über das große Interesse der Unternehmen: »Wir gehen neue Wege im Dienstleistungsmanagement. Als ganzheitliche Plattform zur Entwicklung und Gestaltung moderner Dienstleistungen bietet unser neu geschaffenes Labor vielfältige Methoden und Techniken.«

Tanja Schmutzer