

INNOVATIVE DIENSTLEISTUNGEN

Eine Information der FFG zu Dienstleistungen mit F&E-Charakter

Ausschlaggebend für die Förderwürdigkeit eines Projekts ist der Forschungscharakter, der von der FFG anhand von drei Merkmalen beurteilt wird >>>

In Zeiten des globalen Wettbewerbs werden innovative Services, die einen klaren Nutzen für den Kunden schaffen, immer wichtiger.

KundInnen erwarten sich, dass Services auf ihre individuellen Bedürfnisse zugeschnitten sind, userfreundlich, spontan und intuitiv zu nutzen sind. Die Grenze zwischen Produkten und Dienstleistungen schwimmt dabei zunehmend: Werkzeuge und Maschinen werden häufig samt Einbau und Fernwartung verkauft, bei Lebensmitteln sind Informationen über Herkunft, Verträglichkeit und Rezepturen mitunter genauso wichtig wie die Ware selbst. Mobile Applikationen ermöglichen die Buchung von Reisen, Theaterbesuchen oder Carsharing-Autos von unterwegs. Unter den Begriff „Dienstleistungsinnovation“ lassen sich deshalb viele Bereiche subsumieren: kommerzielle, genauso wie soziale Innovation, neue Dienstleistungen, ebenso wie hybride Service-Produkt-Kombinationen, aber auch Geschäftsmodelle oder Prozessinnovationen. Diese können unternehmensintern oder in externen Open-Innovation- und Co-Creation-Prozessen entwickelt werden.

1. RISIKO

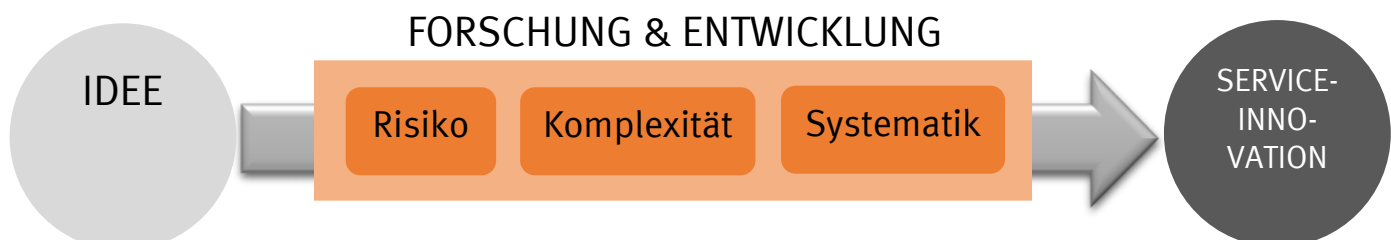
Der Ausgang des Projektes ist ungewiss und die Entwicklung ist mit einem erheblichen Risiko verbunden. Dieses Entwicklungsrisiko muss nicht immer rein technologischer Natur sein. Es kann auch in nicht-technologischen Bereichen ungewiss sein, ob die fachlichen Projektziele tatsächlich erreicht werden.

2. KOMPLEXITÄT

Der Weg von der Idee bis zur tatsächlichen Markteinführung ist komplex und weist Schwierigkeiten technologischer als auch nicht-technologischer Natur auf, die überwunden werden müssen. Beispielsweise kann die Zusammenführung bisher getrennter Komponenten zu einem funktionierenden Gesamtsystem oder die zielgerichtete Einbindung externer AkteurInnen (KundInnen, LieferantInnen, WissenschaftlerInnen etc.) komplexe und teils sogar widersprüchliche Anforderungen beinhalten, welche die Entwicklung neuer Prozesse, Komponenten oder Funktionalitäten notwendig machen.

3. SYSTEMATIK

Das Projekt besteht aus logisch aufeinanderfolgenden Entwicklungsschritten und wendet systematische Methoden aus den jeweiligen Fachbereichen (Psychologische Methoden, Sozialwissenschaftliche Methoden, Berechnungsmethoden usw.) an. Zusätzlich können unterschiedliche Innovations-Werkzeuge eingesetzt werden zur Unterstützung verschiedener Innovationsprozessen, wie Service- und Prozessinnovation, Open Innovation, Geschäftsmodellentwicklung etc..



BEISPIELE AUS DER PRAXIS

Die FFG fördert die Entwicklung innovativer Services in sämtlichen Branchen. Die folgenden vier Beispiele illustrieren die Bandbreite, die dabei möglich ist:

DESIGN

Für junge, noch nicht etablierte DesignerInnen ist es oftmals schwierig, Produkte selbst herzustellen und an mögliche KundInnen zu vermarkten. Aus diesem Grund entwickelten zwei Unternehmen eine neuartige Onlineplattform, die DesignerInnen von der Finanzierung ihrer Ideen über Marktforschung, Produktion und Logistik bis hin zum Verkauf unterstützt. Die Herausforderung und Komplexität der Entwicklung lag u.a. darin, die Zusammenarbeit unterschiedlicher Stakeholder entlang der Wertschöpfungskette (u.a. DesignerInnen, Finanziere, ProduzentInnen, und KonsumentInnen) über eine Plattform zu orchestrieren, Lösungen für rechtliche Aspekte (wie geistiges Eigentum) zu finden und intelligente Produktions- und Logistikprozesse zu designen, entwickeln und umzusetzen.

INDUSTRIE

Energieeffizienz ist wesentlich für jeden Produktionsbetrieb, jedoch auch für viele andere Unternehmen. Ein Anbieter von technischer Infrastruktur in Gebäuden suchte deshalb nach einer Möglichkeit, seinen KundInnen wesentlich mehr als nur die Infrastruktur offerieren zu können. Die vorhandene Lösung wurde um Sensoren erweitert, welche ein integriertes Energie-Monitoring ermöglichen. Dabei war es wesentlich, neue Prozesse und Services über den eigenen Fachbereich hinaus anzubieten und vorhandene Bedürfnisse des Kunden in neuartiger Weise zu befriedigen.

HOTELDIENSTLEISTUNG

In Hotel- und Gastronomiebetrieben gibt es sehr strikte Hygienevorschriften. Um den Reinigungsprozess einfach nachverfolgen zu können, hatte ein Hoteldienstleister die Idee, RFID-Chips an seiner Leihausstattung anzubringen. Die Hotels haben so die Garantie, dass die Ausstattung den notwendigen Hygieneanforderungen entspricht, während der Dienstleister einen besseren Überblick über Schwund, Abnutzung und Reinigungszyklen hat. Dafür war es notwendig, die internen Prozesse weiterzuentwickeln (Anbringen der Chips, Eingabe und Auswertung von Daten, etc.) und die RFID-Transponder an die spezifische Belastung des Reinigungsprozesses (Druck, Temperatur, Chemikalien) anzupassen.

HEALTH SERVICES

Falsche Diagnosen und Behandlungen sind nicht nur für betroffene PatientInnen ein Problem, sondern auch für das Gesundheitssystem, da beides hohe Kosten nach sich ziehen kann. Um die Genauigkeit, mit der Erkrankungen diagnostiziert und behandelt werden, zu erhöhen, hat ein Unternehmen eine Software für ÄrztInnen entwickelt, die die Diagnose und Behandlung von PatientInnen erleichtert. Die Forschung bestand in der Erkennung der Korrelation zwischen den Faktoren und der Gewichtung der Parameter, um auch seltene Erkrankungen erkennen zu können. Die Herausforderung lag in der Systematisierung und adäquaten „Übersetzung“ des Ärzteswissens in IT-Verfahren, die sinnvolle Ergebnisse liefern. Für die Entwicklung war eine enge Zusammenarbeit zwischen den IT-ExpertInnen und ÄrztInnen notwendig.