

Erfolgreiches Innovationsmanagement in der Serviceindustrie

Prof. Dr. Michael Ottenbacher

Innovation ?

Ganz gleich,
in welchem Geschäftsbetrieb
Sie tätig sind,
Innovation ist WICHTIG!

Die innovative Herausforderung

- ⌘ Restrukturierung, technologischer Wandel, Wettbewerbsdruck, veränderte Kundenanforderungen und Kundenbedürfnisse
- ⌘ Unternehmen haben die Wahl – “succeed at innovation or fail as a company” (Cooper und Edgett, 1999)

Warum Innovationen?

- ✧ Innovativere Unternehmen sind im allgemeinen:
 - ▣ wettbewerbsfähiger
 - ▣ ertragsstärker und
 - ▣ profitabler
- ✧ Innovative Unternehmen sind in weitaus geringerem Maß dem Preiswettbewerb ausgesetzt
- ✧ Besseres Image – Markenbildung
- ✧ Erhöhte Loyalität der Kunden

Innovation und Erfolg

- ⌘ Erfolgsrate Dienstleistungen: 58%
- ⌘ Nicht nur die Kleinen haben Probleme beim Innovationsmanagement
- ⌘ Eine tolle Idee zu haben ist nicht ausreichend
- ⌘ Kreativität und kompetentes Innovationsmanagement

Definition Innovation

- ⌘ „Neuerung“ oder „Erneuerung“
- ⌘ Schumpeter (1934)
- ⌘ Invention und Innovation

Forschungsprojekte Innovation Serviceindustrie

- ✧ Hotels
- ✧ IT Branche
- ✧ Michelin besternte Köche
- ✧ QSR
- ✧ Casinos – Indian Gaming

Innovationsprozess – Produkt/Dienstleistungsentwicklungsprozess

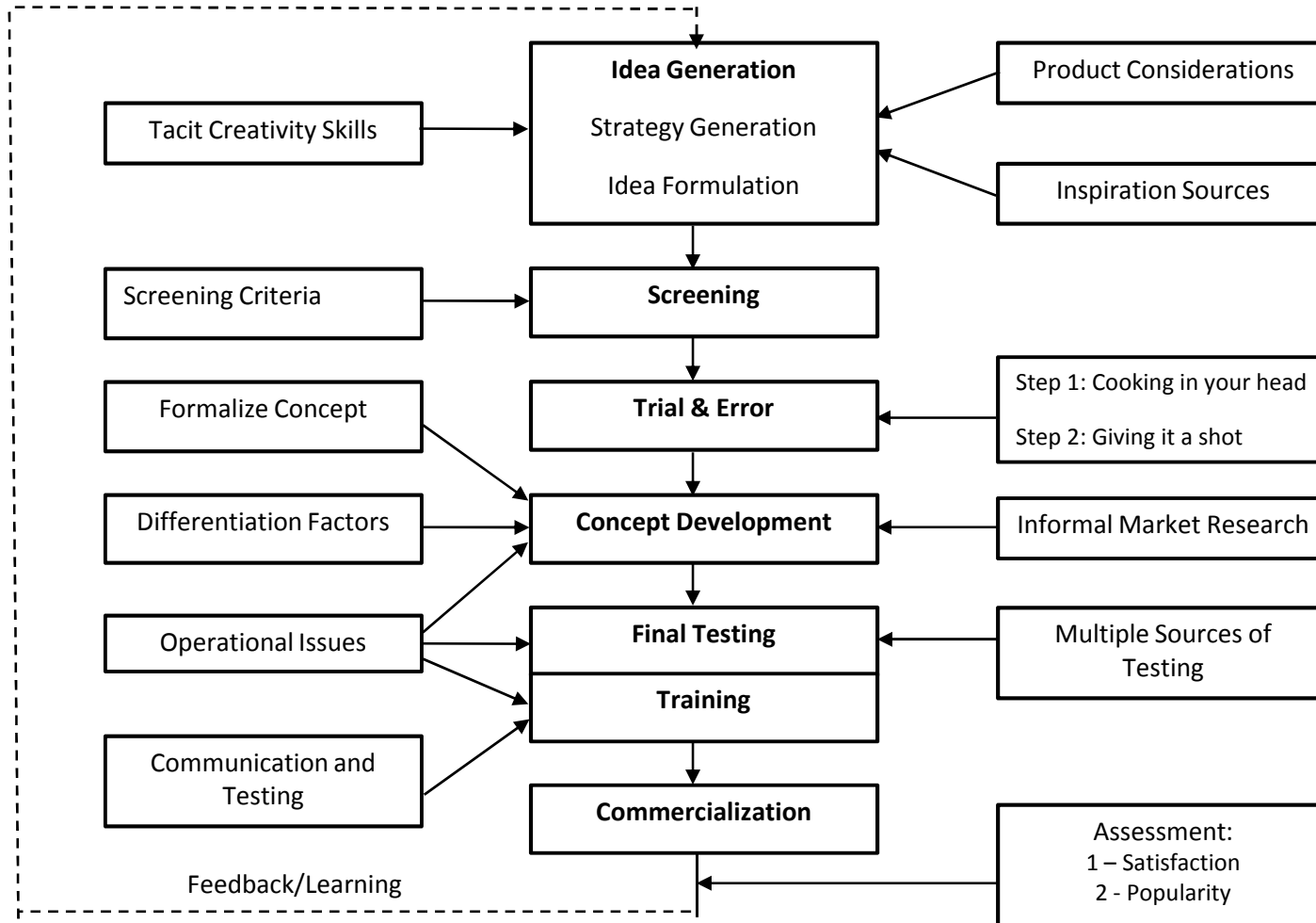
- ❏ New product development strategy
- ❏ Idea generation
- ❏ Screening and evaluation
- ❏ Business analysis
- ❏ Development
- ❏ Testing
- ❏ Commercialization

Erfolgsfaktor Prozessmodel

- ⌘ Innovationsprozesse sind ähnlich, haben aber Ihre Besonderheiten
Bsp. Sterneköche vs. QSR



Innovationsprozess - Michelin besternte Köche



Innovationsprozess QSR

- 1. Kategorie development**
- 2. Idea generation**
- 3. Screening**
- 4. Concept test**
- 5. Screening**
- 6. Prototypes**
- 7. Screening**
- 8. Concept refinement/development**
- 9. Screening**
- 10. Test market**
- 11. Final pre-launch screening**
- 12. Launch**
- 13. Evaluate performance**

Erfolgsfaktoren

- ⌘ Materielle Qualität
- ⌘ Technologie
- ⌘ Differenzierung
- ⌘ Marktnachfrage

Erfolgsfaktoren

- ⌘ Potential des Markts
- ⌘ Konsumenteninformation
- ⌘ Reputation /Branding
- ⌘ Mitarbeitermanagement

Erfolgsfaktoren

- ⌘ Preisgestaltung
- ⌘ Flexibilität
- ⌘ Vom Wettbewerb und anderen Branchen lernen
- ⌘ Fokussierung
- ⌘ Strategische Allianzen

- ✧ Innovationsmanagement wird anspruchsvoller
- ✧ Erfolgreiches Innovationsmanagement ist nicht abhängig von einer innovativen Idee
- ✧ “There are no easy roads to successful innovations”