

## **Künftig auch mit direkten Nutzerinformationen aus dem Internet zu besseren Produkten**

Neues EU-Forschungsprojekt FALCON mit zwölf Partnern aus acht Ländern unter Leitung des BIBA beschäftigt sich mit der Gestaltung neuer Produkt-Service-Systeme

Ob medizinisches Gerät, Werkzeugmaschine, Waschmaschine oder auch exklusive Kleidung – nicht das Produkt selbst, sondern die begleitenden Services entscheiden zunehmend über deren Markterfolg. Das BIBA – Bremer Institut für Produktion und Logistik GmbH an der Universität Bremen hat dafür den Begriff „Extended Products“ (erweiterte Produkte) etabliert. Seit gut 15 Jahren leistet das Institut angewandte Forschung auf dem Gebiet der Produkt-Service-Kombinationen und leitet nun das neue EU-Forschungsprojekt FALCON. Es beschäftigt sich im Wesentlichen mit dem Gewinnen und Verarbeiten von Nutzungsinformationen für die Gestaltung von Produkten und begleitenden Dienstleistungen.

### **„Erhebliche Entwicklungs- und Optimierungspotenziale“**

In dem dreijährigen Projekt mit dem offiziellen Titel „Feedback mechanisms Across the Lifecycle for Customer-driven Optimization of iNnovative product-service designarbeiten“ zwölf Partner aus acht Ländern. FALCON wird mit knapp 4,6 Millionen Euro von der EU-Kommission gefördert. Die Gesamtkoordination hat BIBA-Leiter Professor Klaus-Dieter Thoben. „Die Unterschiede liegen inzwischen immer weniger im Produkt und seinem Herstellungsprozess. Es sind vielmehr die Services, die heute die Besonderheiten und den Mehrwert ausmachen. Unternehmen müssen zusätzliche Dienstleistungen bieten und individuelle Kundenwünsche umfassend wie zeitnah berücksichtigen. Gefragt sind komplexe Produkt-Service-Systeme, Bündel an Leistungen und Angeboten“, sagt er. „Hier gibt es noch erhebliche Entwicklungs- und Optimierungspotenziale.“ Genau da greift FALCON.

Informationen aus dem Internet könnten besser und systematisch genutzt werden, meinen die Bremer Forscher schon lange. Daher haben sie das Projekt initiiert. Durchschnittlich zwei bis drei BIBA-Wissenschaftler werden sich im Rahmen dieser EU-Forschung nun in den nächsten Jahren mit semantischer Interoperabilität von Daten und der wissensbasierten Konstruktion neuer Produkt-Service-Bündel beschäftigen. Mit dabei sind Dipl.-Inform. Karl Hribernik, operativer Leiter des Projektes, und Dipl.-Ing. Johannes Lützenberger als Projektmanager.

### **Den ganzen Produktlebenszyklus im Blick**

Wertvolle Aufschlüsse für die Gestaltung von Produkten und den zugehörigen Services ergeben sich aus der Beobachtung eines Produktes über seinen ganzen Lebenszyklus hinweg. Wie wird es wann und wofür genutzt, was erwarten die Nutzerinnen und Nutzer, wo gibt es Fragen und Probleme, und welche Anforderungen leiten sich daraus für die Produkt- und Service-Entwicklung ab? Mithilfe neuer Sensor- sowie Informations- und Kommunikationstechniken ließen sich schon viele dieser Fragen beantworten, sagen Hribernik und Lützenberger. „Die immer häufiger in die Produkte eingebetteten Sensoren und auch Feedbacks zur Nutzungsphase eines Produktes in sozialen Medien können hilfreiche Informationen für ein besseres Produktdesign liefern. Das Projekt beleuchtet die Sinnhaftigkeit beider Nutzungsdatenquellen mit dem Ziel einer wissensbasierten Konstruktion“, erklären die BIBA-Wissenschaftler.

Die FALCON-Partner untersuchen, welche der Datenquellen welchen Nutzen für welches Produkt haben. Die systematische Auswertung der Informationsquelle „Internet“ spielt dabei eine zentrale Rolle. Die Forscher versprechen sich zum Beispiel aus den direkt an der Basis wie in Foren, Blogs und sozialen Netzwerken gewonnenen Bewertungen und Verbesserungsvorschlägen von Nutzern wertvolle Anregungen für die Entwicklung neuer Produkt-Service-Systeme.

### **Das Ziel: Neue Werkzeuge für die Produktentwicklung**

Über eine integrierte Software-Plattform soll die Realisierung neuer Produkt-Service-Bündel unterstützt werden, in dem Benutzererfahrungen und Nutzungsdaten zusammengeführt, ausgewertet und in Form entsprechender produktbezogener Anforderungen an Produktentwickler, Programmierer und Designer weitergegeben werden. Die FALCON-Partner nutzen auch die in heutige Produkte eingebetteten Sensorsysteme (Product Embedded Information Devices) sowie IT-Module mithilfe der sogenannten „Collaborative Intelligence Software“ und entwickeln Werkzeuge für die Gestaltung neuer Produkt-Service-Bündel.

*Sabine Nollmann*



Weitere Informationen und Ansprechpartner:

[www.biba.uni-bremen.de](http://www.biba.uni-bremen.de)

Prof. Dr.-Ing. Klaus-Dieter Thoben (Institutsleiter BIBA, Koordinator FALCON)

Telefon: +49 421 218-500 05, E-Mail: [tho@biba.uni-bremen.de](mailto:tho@biba.uni-bremen.de)

Dipl.-Inform. Karl Hribernik (Abteilungsleiter BIBA, Technischer Koordinator FALCON)

Telefon: +49 421 218-501 08, E-Mail: [hri@biba.uni-bremen.de](mailto:hri@biba.uni-bremen.de)

Dipl.-Ing. Johannes Lützenberger (Projektmanagement FALCON)

Telefon: +49 421 218-501 26, E-Mail: [lue@biba.uni-bremen.de](mailto:lue@biba.uni-bremen.de)