
Neue Smart Services systematisch entwickeln

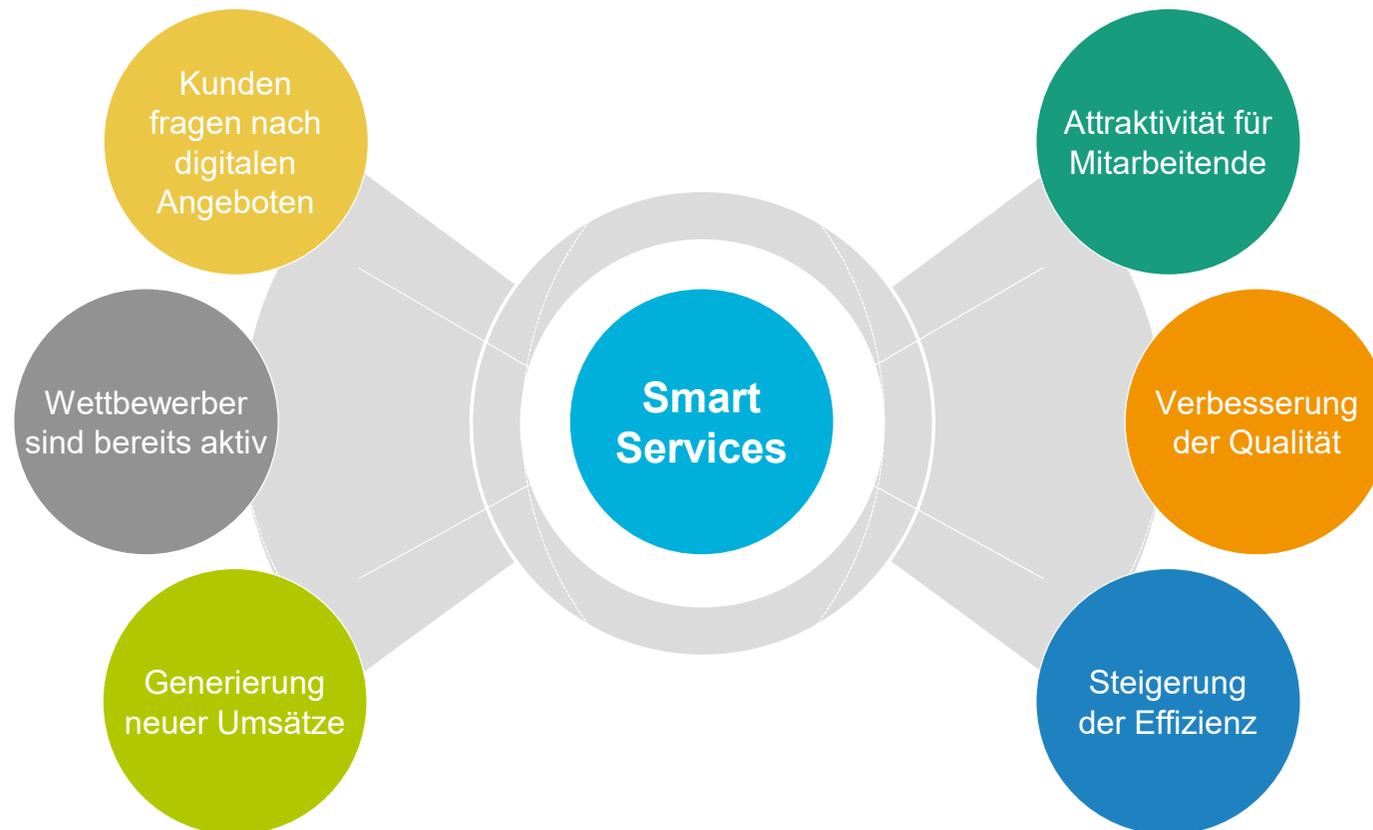
Online-Kurs des Kompetenzzentrums Smart Services

Thomas Meiren
Fraunhofer IAO



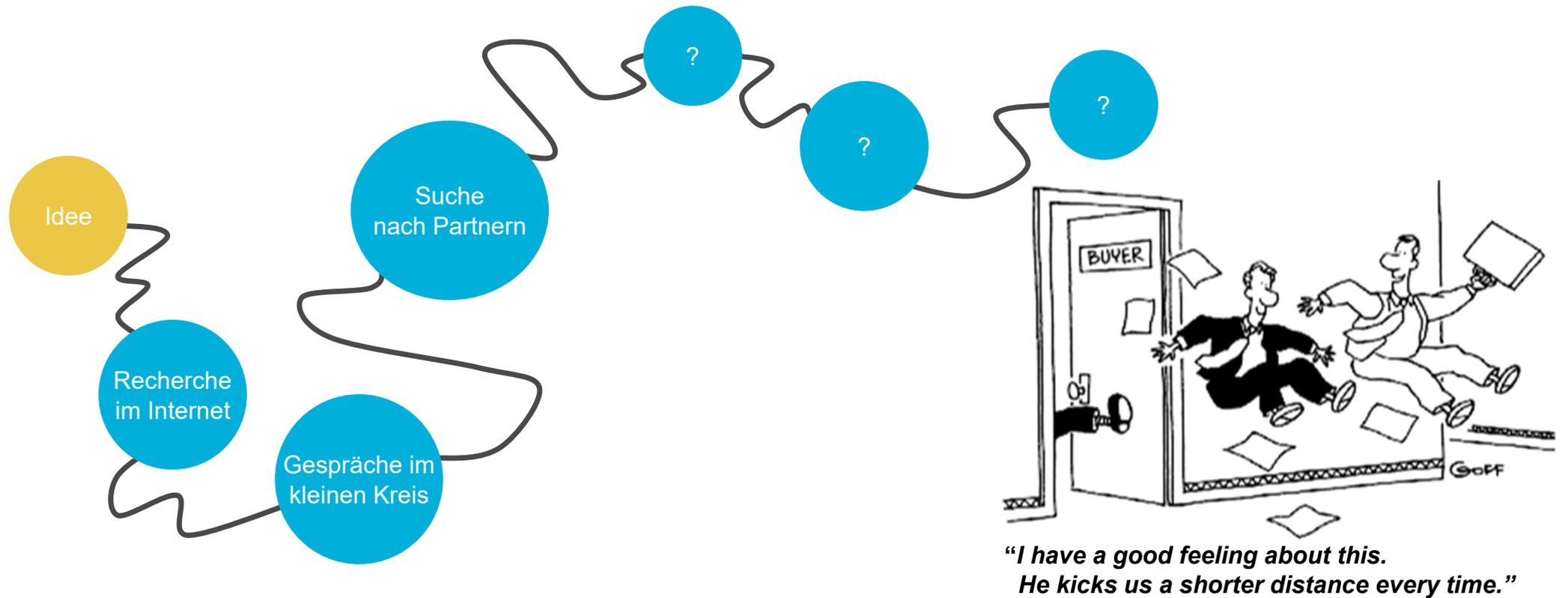
Warum sollte man sich mit Smart Services befassen?

Ausgewählte Gründe



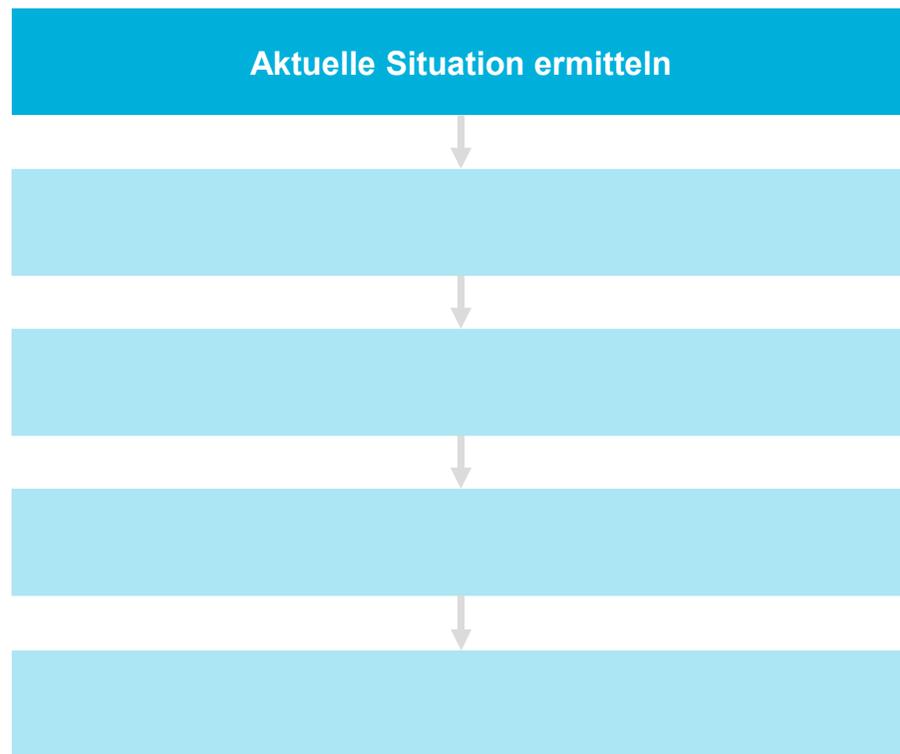
Dienstleistungsentwicklung in der Praxis

Trial and Error



Neue Smart Services systematisch entwickeln

In fünf Schritten zum Ziel



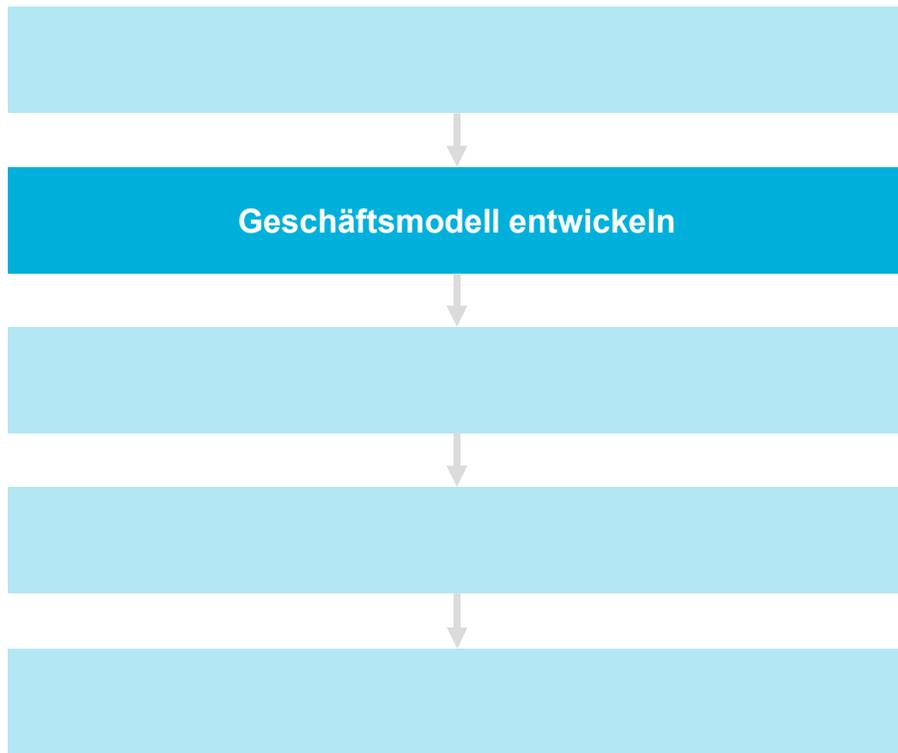
Typische Aufgaben:

- „Blick nach außen“:
 - Welchen Bedarf haben die Kunden?
 - Wie entwickelt sich der Markt?
 - Was machen die Wettbewerber?
 - Welche technischen Entwicklungen gibt es?
- „Blick nach innen“:
 - Welche (ähnlichen) Dienstleistungen werden angeboten?
 - Reichen die Anzahl und Kompetenzen der Mitarbeitenden aus?
 - Inwieweit passen Organisationsstruktur und Prozesse?
 - Welche digitalen Technologien und Daten sind verfügbar?
- Formulierung von Zielen und eines Projektplans



Neue Smart Services systematisch entwickeln

In fünf Schritten zum Ziel



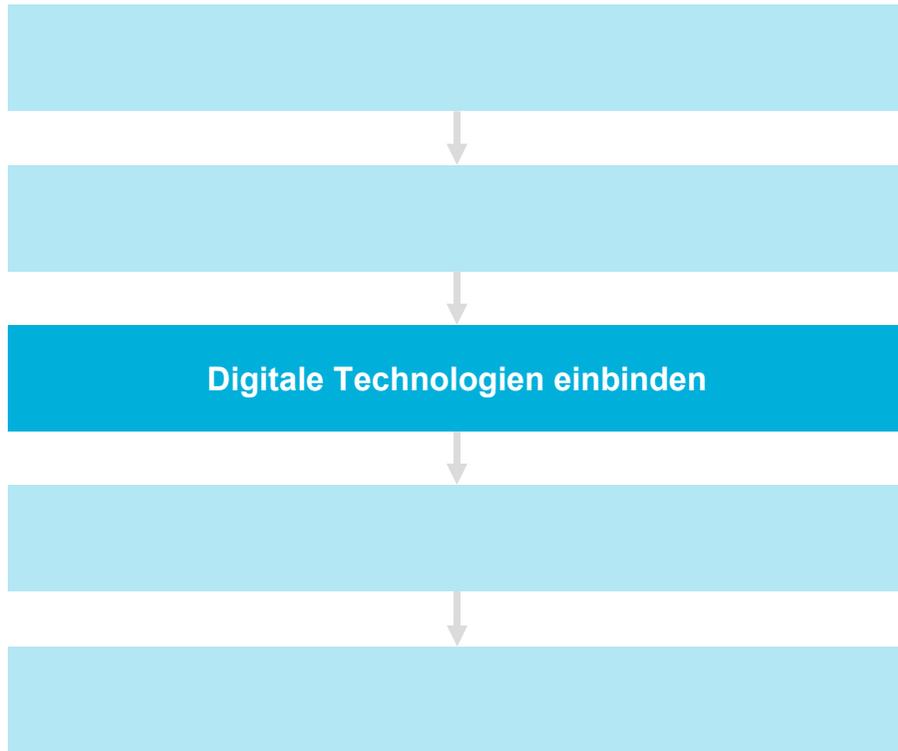
Typische Aufgaben:

- Leistungsangebot und Kundennutzen („was?“)
- Kunden, Mitarbeitende, Partner („wer?“)
- Schlüsselaktivitäten und Ressourcen („wie?“)
- Wirtschaftlichkeit („Wert?“)



Neue Smart Services systematisch entwickeln

In fünf Schritten zum Ziel



Typische Aufgaben:

- Auswahl und Umsetzung digitaler Komponenten:
 - Hardware
 - Software
 - Datennutzung
- Tipp:
 - Existierende Lösungen einbinden und anpassen
 - (Entwicklungs-) Kooperationen nutzen



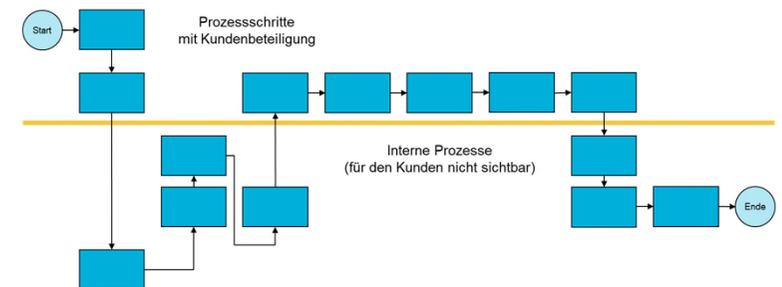
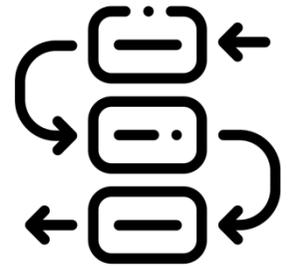
Neue Smart Services systematisch entwickeln

In fünf Schritten zum Ziel



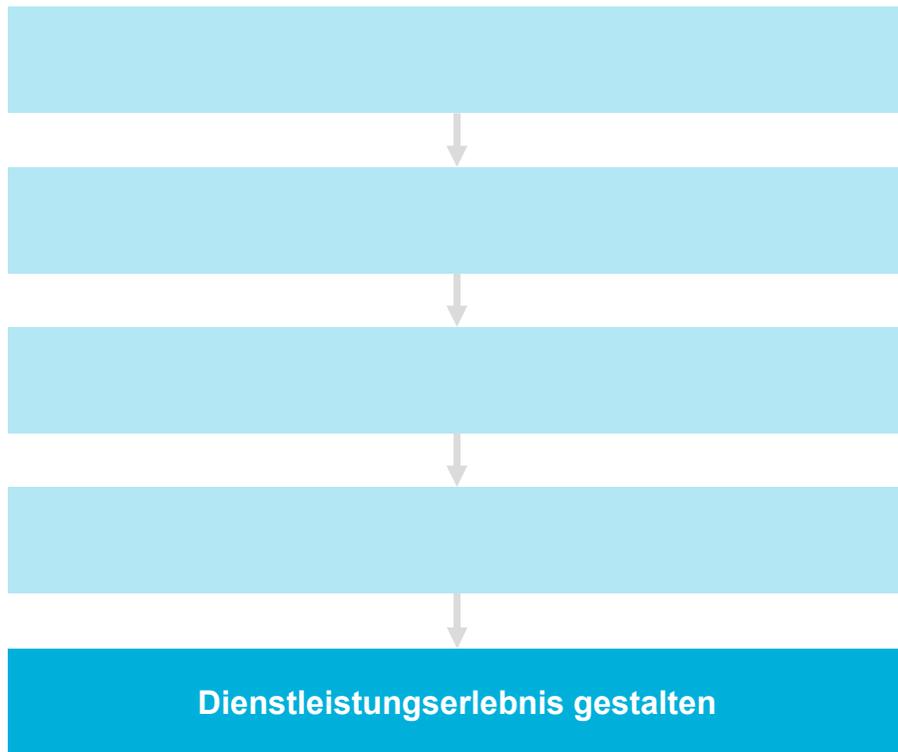
Typische Aufgaben:

- Planung der einzelnen Prozessschritte
- Anpassung der Organisation
- Kapazitäten und Kompetenzen:
 - Qualifizierung
 - ggf. Neueinstellungen
 - ggf. Einbindung externer Partner



Neue Smart Services systematisch entwickeln

In fünf Schritten zum Ziel



Typische Aufgaben:

- Identifizieren von „Kontaktpunkten“ mit Kunden
- Inszenierung dieser „Kontaktpunkte“
- Ermittlung des Kundenfeedbacks
- Tipp:
 - Kundenperspektive einnehmen
 - Mitarbeitende speziell im Umgang mit Kunden schulen



Und wenn es nicht alleine geht?

Unterstützungsangebote des Kompetenzzentrums Smart Services

Digitale Technologien live erleben Demonstratoren

Neue Technologien in den Erlebnissräumen „Smart Services“ selbst ausprobieren und Ideen für Dienstleistungen entwickeln



Smart Services gemeinsam entwickeln Service Engineering

Einbindung wissenschaftlicher Experten und geschulter Berater sowie Vermittlung von Kooperationspartnern



Neue Smart Services in kleinen und mittleren Unternehmen entwickeln

Empfehlungen

Analyse von Trends und Bewertung für das eigene Unternehmen

Strukturiertes Vorgehen bei der Umsetzung von Ideen in die Praxis

Frühe und kontinuierliche Einbindung der Kunden und Mitarbeitenden

Realistische Einschätzung von Kundenbedarf und Zahlungsbereitschaft



Neue Smart Services systematisch entwickeln

Weiterführende Informationen



eBook „Smart Services – Mit digitalen Dienstleistungen in die Zukunft“

www.smart-service-bw.de/ebook/

Kontakt für weitere Informationen



THOMAS MEIREN
Leiter Service Engineering

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

thomas.meiren@iao.fraunhofer.de
Telefon +49 711 970-5116

www.iao.fraunhofer.de
www.smart-service-bw.de



Newsletter des Kompetenzzentrum Smart Services
<https://smart-service-bw.de/newsletter/>