



Mit dem **Smart-Service-Check** von der Idee zum umsetzbaren Konzept

Wie Unternehmen systematisch datenbasierte Dienstleistungen entwickeln

Soll die Umsetzung datenbasierter Dienstleistungen gelingen, gilt es, zahlreiche Aspekte zu berücksichtigen und etliche Funktionen eines Unternehmens einzubeziehen. Der in einem Industriekonsortium entwickelte „Smart-Service-Check“ hilft, den aktuellen Status eines Unternehmens zu bestimmen und eine darauf abgestimmte Roadmap für die zu entwickelnden Dienstleistungen zu erarbeiten.

Die bekannten „digitalen“ Unternehmen aus dem Silicon Valley haben mit ihren neuartigen, datenbasierten Geschäftsmodellen demonstriert, wie ganze Branchen sich in kurzer Zeit verändern können. Dabei lassen sich immer wieder gleiche Muster in deren Vorgehensweise erkennen. Ein zentraler Mechanismus vieler digitaler Unternehmen ist beispielsweise, einen Marktplatz zu betreiben, auf dem Angebot und Nachfrage automatisiert zusammengeführt werden. Zudem basieren viele der genannten Geschäftsmodelle auf einer breiten Anhäufung von Daten – zum Beispiel über Nutzer des Internets.

Traditionelle, produzierende Unternehmen, deren Geschäft bis heute aus Produktverkauf und After-Sales-Services besteht, stellen sich verstärkt die Frage, was die Entwicklung dieser Geschäftsmodelle für ihr Unternehmen

bedeuten könnte. Ein aufschlussreiches Gedankenexperiment besteht in diesem Zusammenhang darin, sich die Frage zu beantworten: „Wie würde ein Silicon-Valley-Unternehmen agieren, um mein Geschäft zu übernehmen?“ In einer Reihe von Workshops, in denen dieser Frage nachgegangen wurde, entstand im ‚Center Smart Services‘ auf dem RWTH Aachen Campus eine Vielzahl von Ideen neuer, datenbasierter Dienstleistungen für produzierende Unternehmen der „Old Economy“.

Die weitaus größere Herausforderung besteht allerdings in der Überführung dieser Ideen in schlüssige, umsetzbare Konzepte, die als Grundlage für Entwicklungsprojekte genutzt werden können. Denn insbesondere bei der Entwicklung datenbasierter Dienstleistungen ist eine Reihe von Disziplinen einzubinden und aufeinander



dass mit diesem Konzept die Individualität des Produkts gesteigert werden soll und gleichzeitig neue Einnahmen aus dem Verkauf von Apps für die Anlagen generiert werden können. Anschließend wurden die hierfür erforderlichen Kompetenzen definiert, die bei der Datenverarbeitung notwendig sind, sowie die Weiterentwicklungen am Produkt und die technische Infrastruktur abgeleitet.

Unser gemeinsam mit einer Reihe von produzierenden Unternehmen entwickelter Smart-Service-Check stellt sicher, dass alle relevanten Themenfelder berücksichtigt und alle betroffenen Unternehmensbereiche in die Diskussion einbezogen werden. Außerdem macht die Struktur des Smart-Service-Checks transparent, in welchen der diskutierten Themenfelder die wesentlichen Entwicklungen notwendig sind und in welchen Bereichen ein Unternehmen bereits heute zukunftssicher aufgestellt ist. Diese Gap-Analyse dient anschließend als Basis, um daraus das schrittweise weitere Vorgehen, inklusive Zwischenzielen, abzustimmen und somit langfristig den Unternehmenserfolg zu gewährleisten.

mos · hld



abzustimmen – angefangen auf der Ebene des Geschäftsmodells, auf der unter anderem geklärt werden muss, worin das Leistungsversprechen der Dienstleistung besteht und welche Kundengruppen man über welchen Kanal damit ansprechen möchte. Ausgehend von dieser marktorientierten Perspektive der Dienstleistung kann auf den folgenden Ebenen erarbeitet werden, welche Kompetenzen in den Bereichen Datenverarbeitung und -nutzung aufgebaut werden müssen, ob Änderungen des Produkts (physisches Objekt) notwendig sind und wie die technische Infrastruktur ausdetailliert werden muss. Dies ist notwendig, um das zuvor definierte Leistungsversprechen in die Praxis umzusetzen. Dabei ist es durchaus üblich, dass in mehreren Schleifen Änderungen auf den vier genannten Ebenen vorgenommen werden müssen, bis am Ende ein praxistaugliches Konzept entstanden ist.

Ein Beispiel für solch ein umsetzbares Konzept stellt das Beispiel des „App-Stores“ eines Unternehmens aus dem Maschinen- und Anlagenbau dar. Als Geschäftsmodell wurde hier definiert,

Möchten auch Sie einen Smart Service in Ihrem Unternehmen entwickeln? Wir unterstützen Sie gerne.

**Benedikt.Moser@fir.rwth-aachen.de
Tel.: +49 241 47705-205**

**Tobias.Harland@fir.rwth-aachen.de
Tel.: +49 241 47705-223**

