



## Wie können Sie in nur 5 Schritten Smart Services entwickeln?

### Kurzberatung

Die Digitalisierung wird im Handwerk immer wichtiger. Nicht nur Produkte, sondern auch Dienstleistungen können durch die Digitalisierung serviceorientierter angeboten werden. Dies ermöglicht es, sich von anderen Unternehmen abzuheben.

Aber wie lassen sich vorhandene Dienstleistungen optimieren oder neue in Ihrem Unternehmen entwickeln? Der systematische Ansatz **Service Engineering** erklärt dies in nur wenigen Schritten:

#### 1. Aktuelle Situation ermitteln

Welche Dienstleistungen biete ich an, wo sind meine Kundenkontakte und wie unterscheide ich mich von meinen Wettbewerbern?

#### 2. Ziele und Strategie entwickeln

Welche nachprüfbaren Ziele verfolge ich durch die Entwicklung neuer Dienstleistungen?

#### 3. Potenzial und Ideen entwickeln und bewerten

Welche Ideen habe ich und was sind die jeweiligen Stärken, Schwächen und Chancen?

#### 4. Prozess gestalten

Wie sieht ein konkreter Dienstleistungsprozess aus und was kann ich optimieren?

#### 5. Ergebnis kontrollieren

Wie kann ich einfach und kostengünstig meinen Erfolg kontrollieren?

Was bieten wir Ihnen?

- Wir erklären Ihnen die Methode des *Service Engineering* mit Beispielen aus Ihrer Betriebspraxis
- Wir bieten Ihnen einen „Werkzeugkasten“, mit dem Sie selbst systematisch neue Dienstleistungen entwickeln können
- Wir bieten Ihnen Informationen über digital gestützte Dienstleistungen und begleiten Sie bei deren Entwicklung: Wer sind Ihre regionalen Ansprechpartner? Welches Informationsmaterial und welche Veranstaltungen gibt es?
- Ob Unternehmerabende, Workshops, Kurzberatungen, Seminare oder Webinare, wir bieten diverse Formate für Sie an!

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf! Das itb steht Ihnen gerne für ein unverbindliches, persönliches Gespräch zur Verfügung.

Unterstützt durch:



**Baden-Württemberg**

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND WOHNUNGSBAU

itb – Institut für Betriebsführung im DHI e.V.  
Unterweingartenfeld 6  
76135 Karlsruhe

#### Kontakt

Henrik Lerche  
Telefon +49 721 93103-39  
lerche@itb.de

[www.smart-service-bw.de](http://www.smart-service-bw.de)