



## Smart Service Engineering Beratungsgespräch

Smart Services bieten ein enormes Potenzial für eine Professionalisierung des Servicegeschäfts. Denn die zunehmende Digitalisierung schafft bereits jetzt die Basis für datenbasierte und individuell konfigurierbare Kombinationen aus Produkten und Dienstleistungen.

Doch mit welchen Herausforderungen sehen sich Unternehmen bei der Entwicklung und Etablierung neuer Smart Services konfrontiert? Während man in Produkt- und Softwareentwicklung über definierte Prozesse und Verantwortlichkeiten verfügt, ist das für Dienstleistungen im Allgemeinen und Smart Services im Besonderen bislang eher selten der Fall. Vielen Unternehmen fehlen für die Entwicklung neuer Smart Services geeignete Vorgehensweisen und Methoden.

Mit dem Service Engineering hat das Fraunhofer IAO Mitte der 90er Jahre eine eigene Fachdisziplin maßgeblich mitbegründet und seitdem umfangreiches Know-how auf diesem Gebiet aufgebaut. Allein in den letzten Jahren wurden mehr als 40 Unternehmen erfolgreich dabei unterstützt, neue Dienstleistungen und zunehmend auch Smart Services zu entwickeln.

Zu unseren Leistungen zählt die Bearbeitung folgender typischer Aufgabenstellungen:

- Identifizieren, Visualisieren und Testen von Ideen für neue Smart Services
- Entwicklung von Geschäftsmodellen für Smart Services
- Ermittlung von Markt- und Kundenanforderungen
- Ausarbeiten technisch-organisatorischer Detailkonzepte
- Begleitung bei der Umsetzung und Markteinführung

Zur Unterstützung steht das ServLab, das weltweit erste Labor zum Entwickeln und Testen von Dienstleistungen, zur Verfügung.

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf! Das Kompetenzzentrum Smart Services steht Ihnen gerne für ein persönliches Gespräch zur Verfügung.

Unterstützt durch:



**Baden-Württemberg**

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND WOHNUNGSBAU

**Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft  
und Organisation IAO**  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

**Kontakt**  
Thomas Meiren  
Telefon +49 711 970 5116  
thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

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