



## Datenbasierte Services Geschäftsmodelle entwickeln und Mehrwert für Kunden schaffen

Moderne Unternehmen haben ein zunehmendes Interesse an Informationen wie die Kunden ihre Produkte und Dienstleistungen nutzen. Daraus lassen sich wichtige Erkenntnisse über die Verbesserung der jeweiligen Angebote gewinnen und diese noch passgenauer auf die Kunden zuschneiden.

Dank der fortschreitenden Digitalisierung bestehen für viele Anbieter technisch mehr und mehr Möglichkeiten, Nutzungsdaten ihrer Produkte und Dienstleistungen zu sammeln und zu analysieren. Beispielsweise werden solche Daten durch Sensoren erfasst, anschließend in eine Cloud-Lösung überspielt und mit KI-Algorithmen ausgewertet.

Damit sich solche Investitionen für die Anbieter auszahlen, sollte neben der Nutzung der Daten für einzelne Verbesserungsmaßnahmen auch die Schaffung neuer datenbasierter Dienstleistungen in Betracht gezogen werden. Hierfür ist es notwendig, zum einen den Bedarf der Kunden genau zu kennen und zum anderen die Qualität der erfassten Daten einschätzen zu können. Für beide Aufgaben bietet das Kompetenzzentrum Smart Services eine um-

fassende methodische Unterstützung. Anschließend besteht die Aufgabe darin, ein tragfähiges Geschäftsmodell zu erarbeiten und Schritt für Schritt – etwa mit Hilfe des Service Engineering – in ein neues Leistungsangebot zu überführen.

Ein Beispiel bietet die vorbeugende Wartung von professionellen Kaffeemaschinen, d.h. notwendige Wartungsarbeiten werden nicht mehr in immer gleichen zeitlichen Abständen durchgeführt. Vielmehr sind nun Nutzung, Verbrauch und Verschleiß ausschlaggebend für die Festlegung der Wartungstermine. Hierzu sind die Kaffeemaschinen mit einer Reihe an Sensoren ausgestattet, welche kritische Werte frühzeitig signalisieren und einen Wartungseinsatz auslösen. Dadurch werden Wartungen weder zu früh noch zu spät durchgeführt und somit eine hohe Betriebsbereitschaft und Langlebigkeit der Kaffeemaschinen sichergestellt.

Unterstützt durch:



**Baden-Württemberg**

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

**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)