

---

# Neue Smart Services systematisch entwickeln

## Online-Kurs des Kompetenzzentrums Smart Services

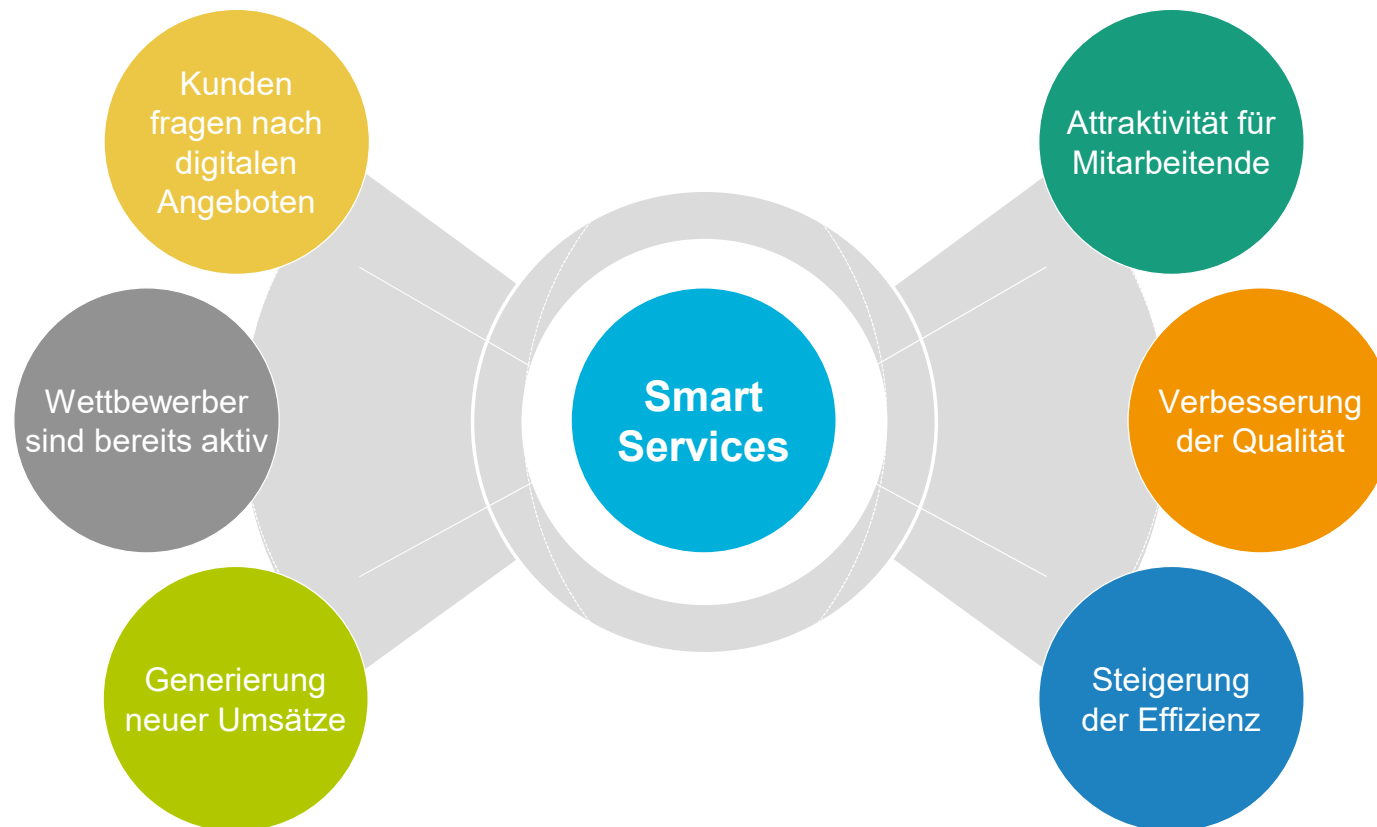
Thomas Meiren  
Fraunhofer IAO

---



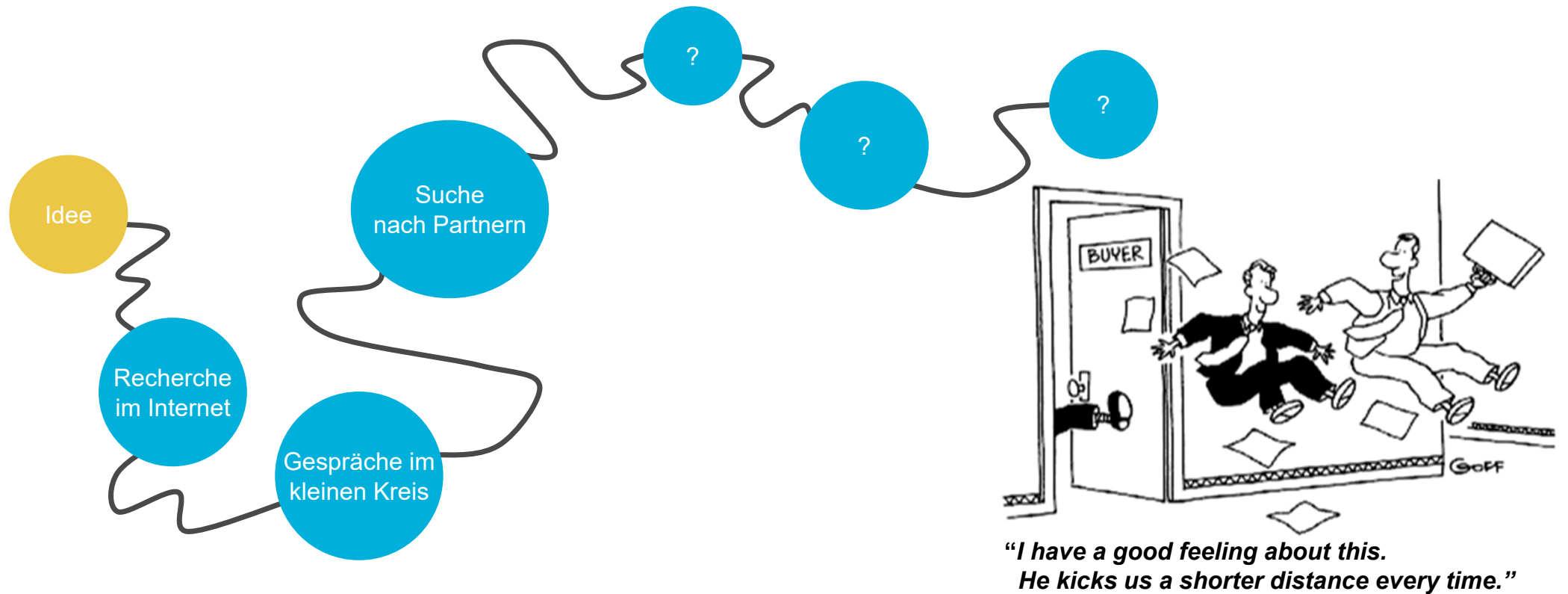
# Warum sollte man sich mit Smart Services befassen?

## Ausgewählte Gründe



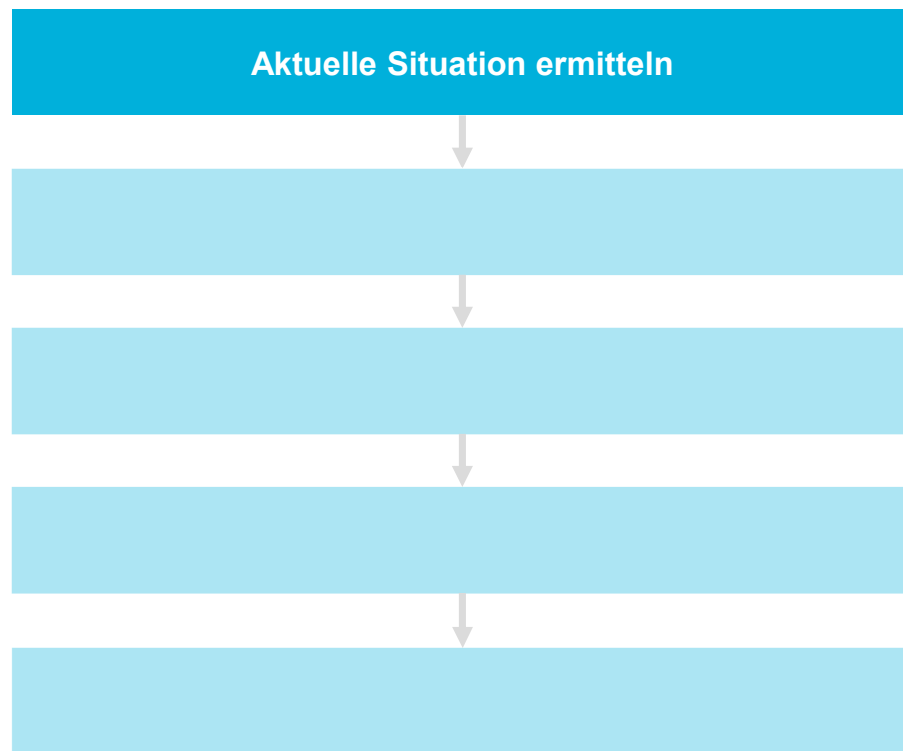
# Dienstleistungsentwicklung in der Praxis

## Trial and Error



# Neue Smart Services systematisch entwickeln

## In fünf Schritten zum Ziel



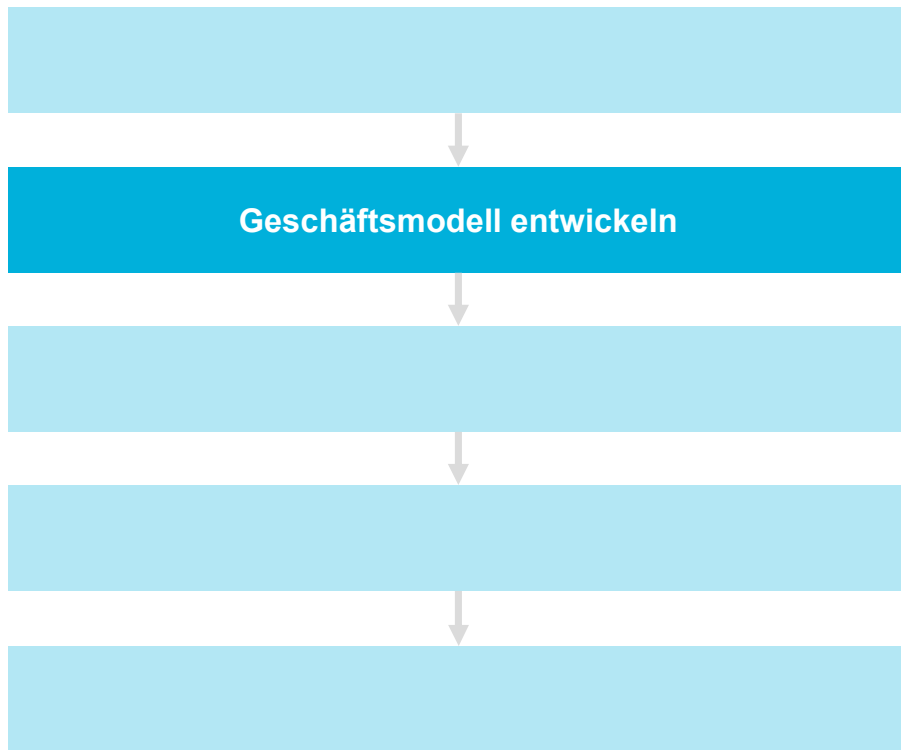
### Typische Aufgaben:

- „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



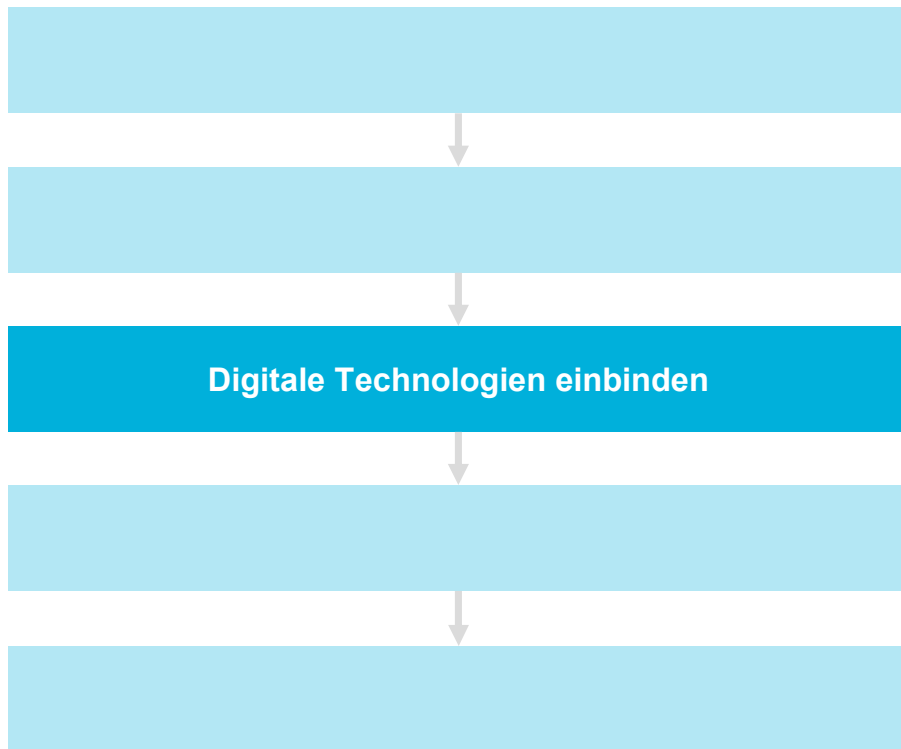
### Typische Aufgaben:

- 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



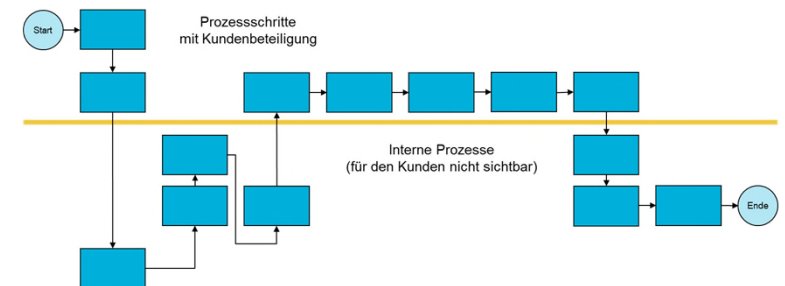
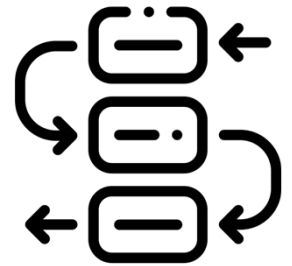
# Neue Smart Services systematisch entwickeln

## In fünf Schritten zum Ziel



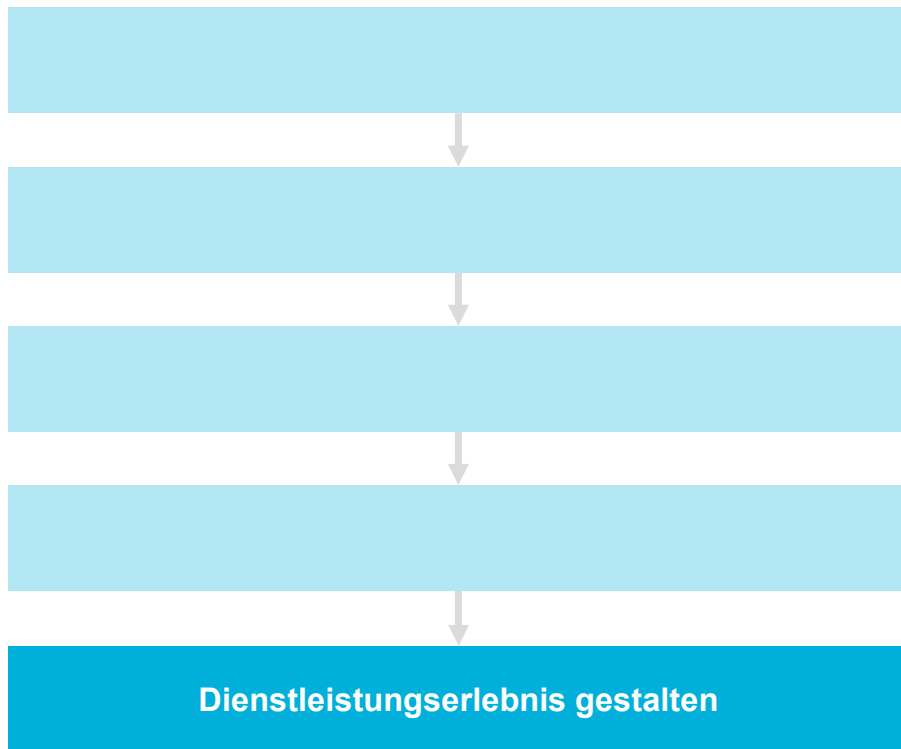
### Typische Aufgaben:

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

## Kontakt für weitere Informationen



---

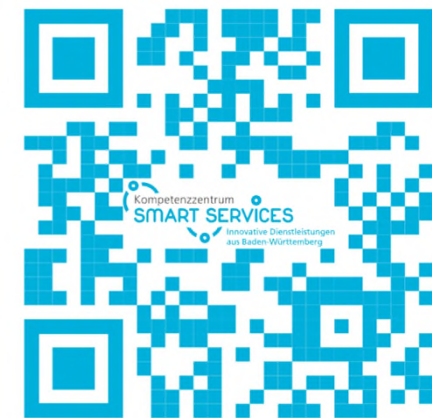
**THOMAS MEIREN**  
Leiter Service Engineering

---

Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

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

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



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