



SMART SERVICE ENGINEERING

Smart Services bieten Unternehmen eine gute Möglichkeit, das bestehende Dienstleistungsportfolio mit Hilfe digitaler Technologien zu erweitern und somit neue Geschäftsfelder zu erschließen. Beispiele hierfür sind etwa die automatisierte Datensammlung und -analyse, oder auch Predictive Maintenance, d. h. die vorausschauende Wartung von Maschinen und Anlagen.

Doch mit welchen Herausforderungen sehen sich Unternehmen bei der Entwicklung neuer Smart Services konfrontiert? Während man in Produkt- und Softwareentwicklung über definierte Prozesse und Verantwortlichkeiten verfügt, ist dies für Dienstleistungen selten der Fall. Vielen Unternehmen fehlen geeignete Vorgehensweisen und Methoden. Mit dem Forschungsfeld »Service Engineering« hat das Fraunhofer IAO umfangreiches und langjähriges Know-how aufgebaut. Allein in den letzten Jahren wurden mehr als 40 Unternehmen erfolgreich dabei unterstützt, neue Dienstleistungen und Smart Services zu entwickeln. Zu unseren Leis-

tungen zählt die Bearbeitung folgender typischer Aufgabenstellungen:

- Design-Thinking-Workshops zur Identifizierung und Visualisierung von Ideen
- Entwicklung digitaler Geschäftsmodelle für Smart Services
- Ermittlung von Markt- und Kundenanforderungen
- Ausarbeitung und Tests von Detailkonzepten
- Begleitung bei der Umsetzung und Markteinführung

Mit dem ServLab verfügen wir außerdem über ein Dienstleistungslabor, um Smart Services gemeinsam mit Ihnen zu entwickeln und zu testen.

Die Expertinnen und Experten des Fraunhofer IAO stehen gerne für ein persönliches Gespräch zur Verfügung und erstellen ein individuelles Angebot für Ihre betrieblichen Anforderungen.

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Kontakt

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

Christian Schiller
Telefon +49 711 970-2185
christian.schiller@iao.fraunhofer.de

www.iao.fraunhofer.de
www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de