



Jens Pöppelbuß

# Smart Services

**Potenziale internetbasierter  
produktbegleitender Dienstleistungen**

Cheffrühstück

Bremen, 11. November 2014



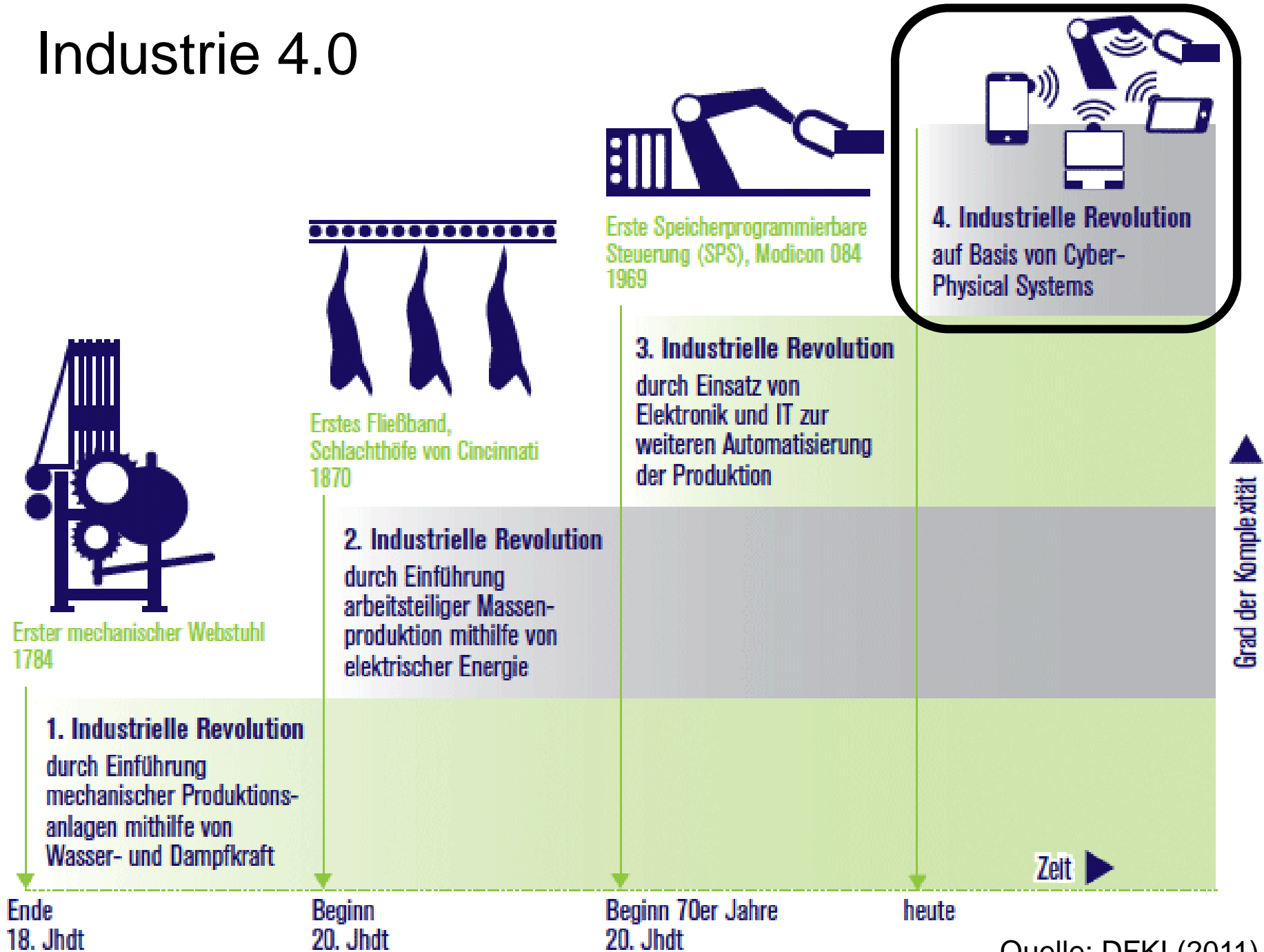
**Industrienahe Dienstleistungen**  
*Industrial Services*



Prof. Dr. Jens Pöppelbuß



# Industrie 4.0





# Smart Service Welt

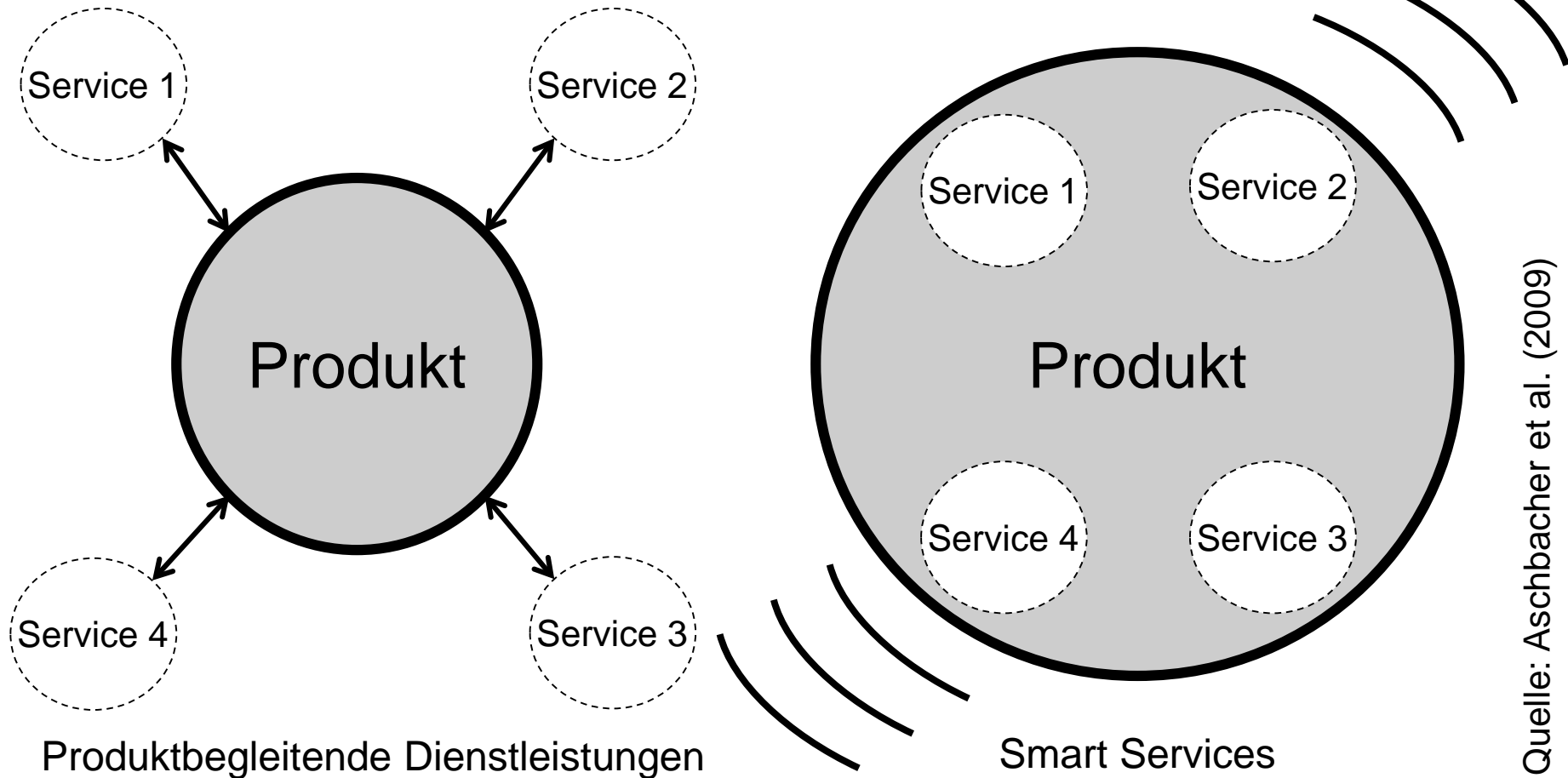
Quelle: acatech 2014

# Smart Services

*„Smart services go beyond the kinds of upkeep and upgrades you may be bundling with your product, both in their value to customers and in their cost efficiency to you. To provide them, you must build **intelligence** – that is, **awareness** and **connectivity** – into the products themselves. And **you must be prepared to act on what the products then reveal about their use.**”*

Quelle: Allmendinger & Lombreglia (2005), S.1

# Smart Services



Quelle: Aschbacher et al. (2009)





# Fleet Data Services

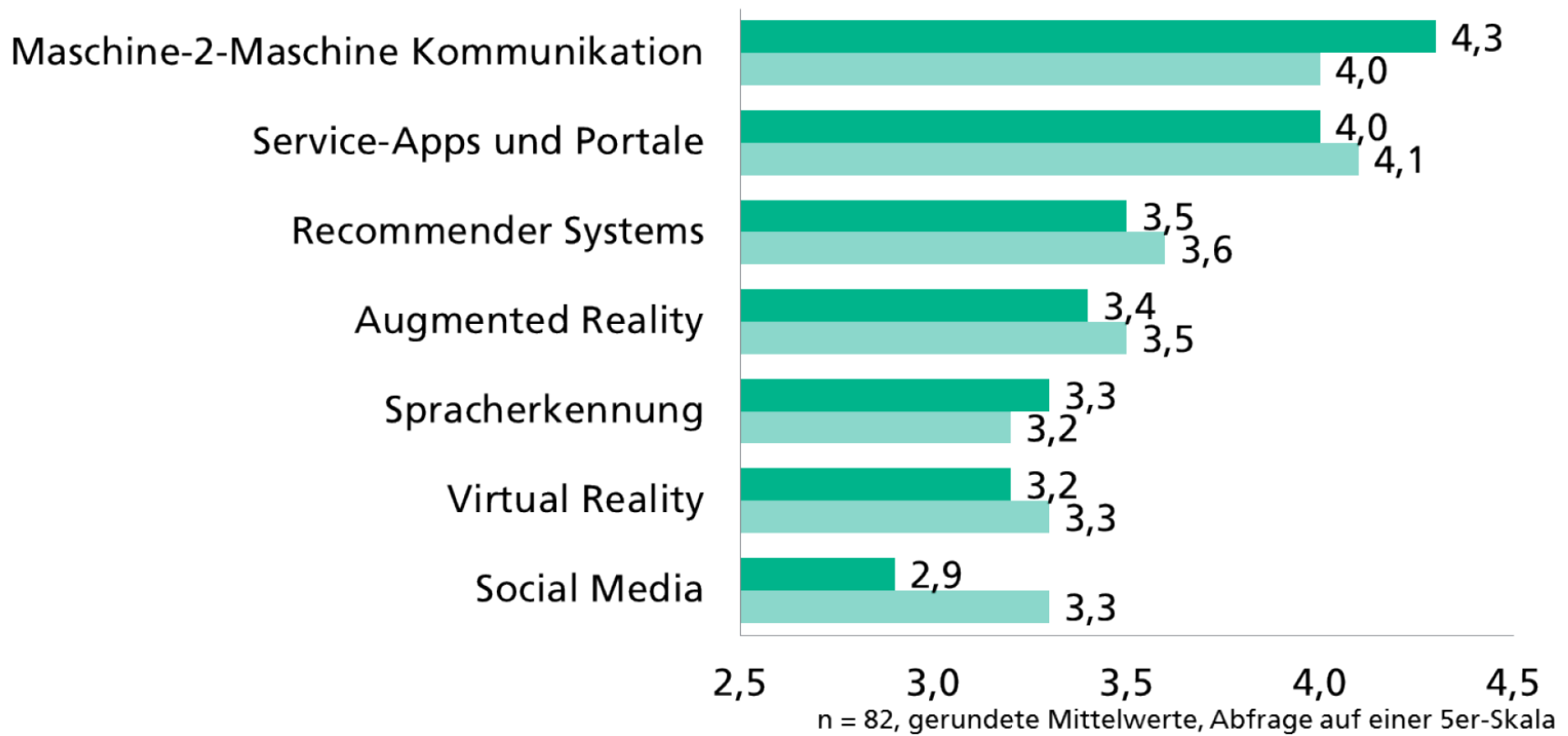
FleetManager 4.x | STILLReport | STILLProActive

Quelle: STILL GmbH



# Technologierelevanz (im Jahr 2020) im technischen Service

■ Hersteller ■ Andere



Quelle: Bienzeisler et al. (2014)

# Entdecken Sie die Smart-Service-Potenziale aus der Sicht Ihrer Kunden!

Kunden-  
lebenszyklus

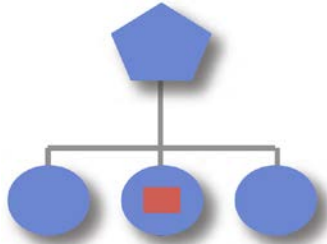
Kontext

Kollabo-  
ration

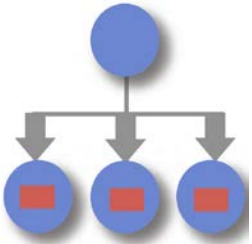
- Welche Aktivitäten unternimmt der Kunde, um unser Produkt zu beschaffen, zu besitzen, zu benutzen und zu entsorgen?
- Mit wem oder was ist der Kunde in Kontakt, wenn er diese jeweiligen Aktivitäten durchführt?
- Gibt es weitere Akteure, die mit dem Produkt interagieren, abgesehen von dem ursprünglichen Hersteller und dem Betreiber?

Quelle: In Anlehnung an Harbor Research (2013)

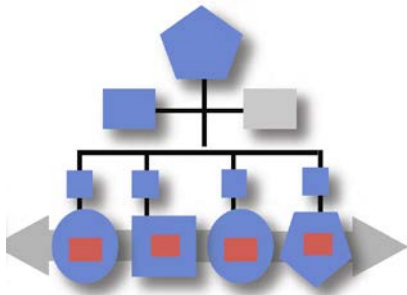
# Solo-Geschäftsmodelle



- **Embedded Innovator:** Monitoring von Nutzungsdaten eines einzelnen Produkts, Echtzeit-Statusüberprüfung, Software-Updates



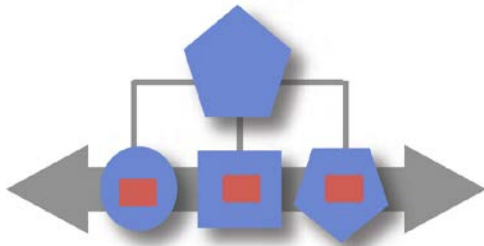
- **System Professional:** Vorausschauende (Fern-)Wartung komplexerer Systeme



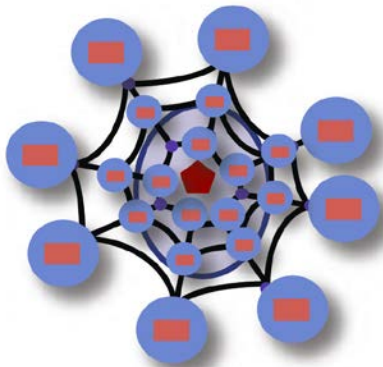
- **Solutionist:** Angebot von Lösungen, die den Kundenlebenszyklus weitgehend abdecken

Quelle: In Anlehnung an Harbor Research (2013)

# Team-Geschäftsmodelle



- **Value Chain Aggregator:** Intelligente Aufbereitung von Daten aus verschiedenen Quellen an einer zentralen Stelle, um die Interaktionen in der Wertschöpfungskette zu optimieren



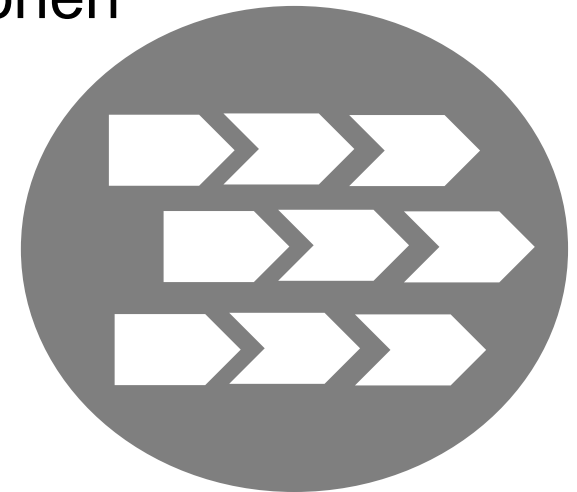
- **Collaborator:** Bereitstellung offener Standards, Schnittstellen und Plattformen, um Synergien durch den Aufbau von Netzwerken zu ermöglichen

Quelle: In Anlehnung an Harbor Research (2013)

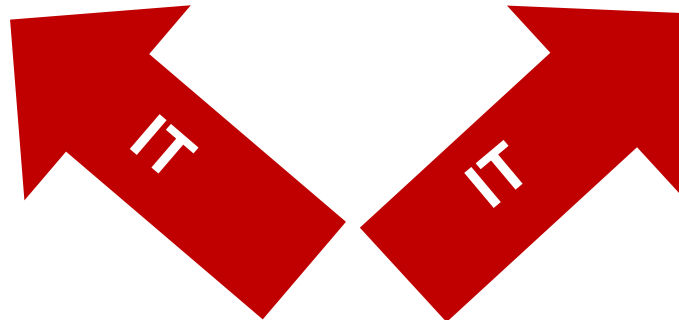
# Unsere Forschungsschwerpunkte

Potenziale von Informationssystemen zur Verbesserung der Erbringung industriennaher Dienstleistungen und zur Ermöglichung von Dienstleistungsinnovationen

— Dienstleistungsinnovation —



— Dienstleistungserbringung —



# Wir widmen uns gerne Ihren Fragen!

- Wie können wir als produzierendes Unternehmen mit innovativen Smart Services Wettbewerbsvorteile generieren?
- Wie können wir gemeinsam mit Kunden und Partnern neue industriennahe Dienstleistungen bzw. Smart Services entwickeln?
- Wie können wir Dienstleistungen modularisieren, um sie variantenreich bzw. kundenindividuell anzubieten und dabei zugleich die interne Varianz und Kosten zu minimieren?
- Wie müssen wir uns selbst organisatorisch verändern?
- Wie können wir unsere Dienstleistungsprozesse entschlacken (Lean Service Management)?
- Wie können wir unsere Dienstleistungsprozesse besser auf die unserer Kunden und Partner abstimmen?



**Industriennahe Dienstleistungen**  
*Industrial Services*



Prof. Dr. Jens Pöppelbuß

 [jepo@is.uni-bremen](mailto:jepo@is.uni-bremen)



0421/218-66950

