

DIENSTLEISTUNGEN UND GESCHÄFTSMODELLE

ISI-PRODUKTE

Kunden wollen heute mehr als hochwertige Produkte – sie wollen dazu passende Dienstleistungen. Als Hersteller von Investitionsgütern müssen Sie Ihren Kunden also maßgeschneiderte Pakete anbieten. Mit einem in mehreren Unternehmen erprobten Tool-Set unterstützt das Fraunhofer ISI Sie dabei, eine neue Dienstleistungsstrategie zu entwickeln.

Hersteller von Investitionsgütern stehen heute vor der Herausforderung, ihr Dienstleistungsangebot ausweiten und ihren Kunden maßgeschneiderte Problemlösungen aus Produkt und Dienstleistung anbieten zu müssen. Sich ausschließlich über qualitativ hochwertige und innovative Produkte zu differenzieren ist heute kein Alleinstellungsmerkmal mehr. Stattdessen ist die Optimierung der Lebenszykluskosten für den Kunden oder die Entwicklung hin zu dienstleistungsbasierten Geschäftsmodellen entscheidend.

Bei der Entwicklung und Umsetzung dienstleistungsbasierter Geschäftsmodelle ist es wichtig, mit spezifischen Risiken umzugehen. Das Fraunhofer-Institut für System- und Innovationsforschung ISI hat dafür ein umfangreiches

Tool-Set entwickelt, das schon bei mehreren Unternehmen erfolgreich eingesetzt wurde.

VIER SCHRITTE ZUM ERFOLG

Wir führen unsere Kunden in vier Schritten zur individuellen Lösung:

Schritt 1 – Kundensegmentierung nach Nutzenpotenzialen von Dienstleistungen: Mit erprobten Checklisten gruppieren wir die Kunden des Unternehmens. So erkennen wir, ob und mit welchen Dienstleistungen ein bislang nicht erschlossener Mehrwert erzeugt und dem Kunden einfach kommuniziert werden kann.

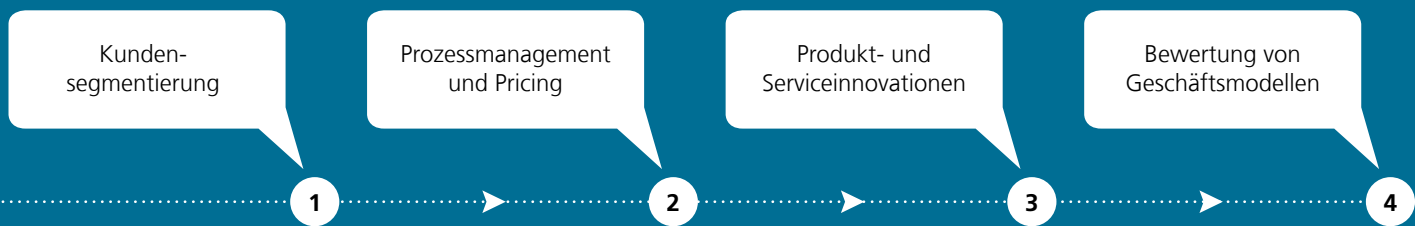
Schritt 2 – Prozessmanagement und Pricing: Auf Basis unseres „Industrial

Fraunhofer-Institut für System- und Innovationsforschung ISI

Breslauer Straße 48
76139 Karlsruhe

Telefon +49 721 6809-0
Fax +49 721 689-152

info@isi.fraunhofer.de
www.isi.fraunhofer.de



Service-Blueprinting“ gelingt es, für die identifizierten Kundengruppen Dienstleistungsprozesse mit Mehrwertpotenzial zu entwickeln, die effizient und effektiv sind. Mit der Einbettung der innovativen Dienstleistungsprozesse in die Geschäftsmodelle unserer Auftraggeber stellen wir sicher, dass diese die erwarteten Erträge realisieren können.

Schritt 3 – Verzahnung von Produkt- und Serviceinnovationen: Unternehmen verschenken Potenziale, indem sie Produkt- und Serviceinnovationen getrennt voneinander entwickeln. Wir unterstützen unsere Kunden dabei, zu identifizieren, wie Produkte und Dienstleistungen zu integrierten Gesamtlösungen kombiniert werden können.

Schritt 4 – Wirtschaftliche Bewertung und Auswahl von Geschäftsmodellen: Mit dem Life-Cycle-Costing-Tool können wir eine umfassende Kosten/Nutzen-Analyse für die entwickelten, dienstleistungsbasierten Geschäftsmodelle durchführen. Auf dieser Basis kann entschieden werden, welche Dienstleistungen und Geschäftsmodelle realisiert werden sollen.

ERGEBNISSE MIT MEHRWERT

Im Ergebnis verfügen unsere Kunden über ein tragfähiges Konzept zur Realisierung einer erweiterten Dienstleistungsstrategie. Die von uns moderierten und dokumentierten Einzelschritte erlauben es, eine sinnvolle Ergänzung des Leistungsangebots so zu verwirklichen, dass das Risiko von Fehlschlägen minimiert wird.

Der Vorteil liegt darin, dass ohne Umwege die Optionen innovativer Dienstleistungen ausgeschöpft werden, die für den jeweiligen Kundenkreis geeignet sind.

.....
 Ansprechpartner
 Christian Lerch

Telefon +49 721 6809-386
 Christian.Lerch@isi.fraunhofer.de