

Smart Technical Customer Service Platform

Dienstleistungsinnovation durch Digitalisierung – DIGIVATION Passau

Ansprechpartner: Friedemann Kammler, Universität Osnabrück

Dienstleistungsinnovation durch Digitalisierung des Technischen Kundendienstes

Das Verbundprojekt smartTCS zielt auf die Entwicklung einer integrierten Serviceplattform ab, die den Kunden ins Zentrum der Erbringung technischer Kundendienstleistungen im Maschinen- und Anlagenbau rückt. Auf dieser Serviceplattform erfolgt sowohl die Extraktion als auch die Aufbereitung service-relevanter Informationen. Hierdurch wird die kundeninduzierte Konfiguration vernetzter und standardisierter Servicemodule ermöglicht, aus der ein variabler Grad an Herstellerunterstützung ausgewählt werden kann, vom Full-Service bis zur Kundenkollaboration.

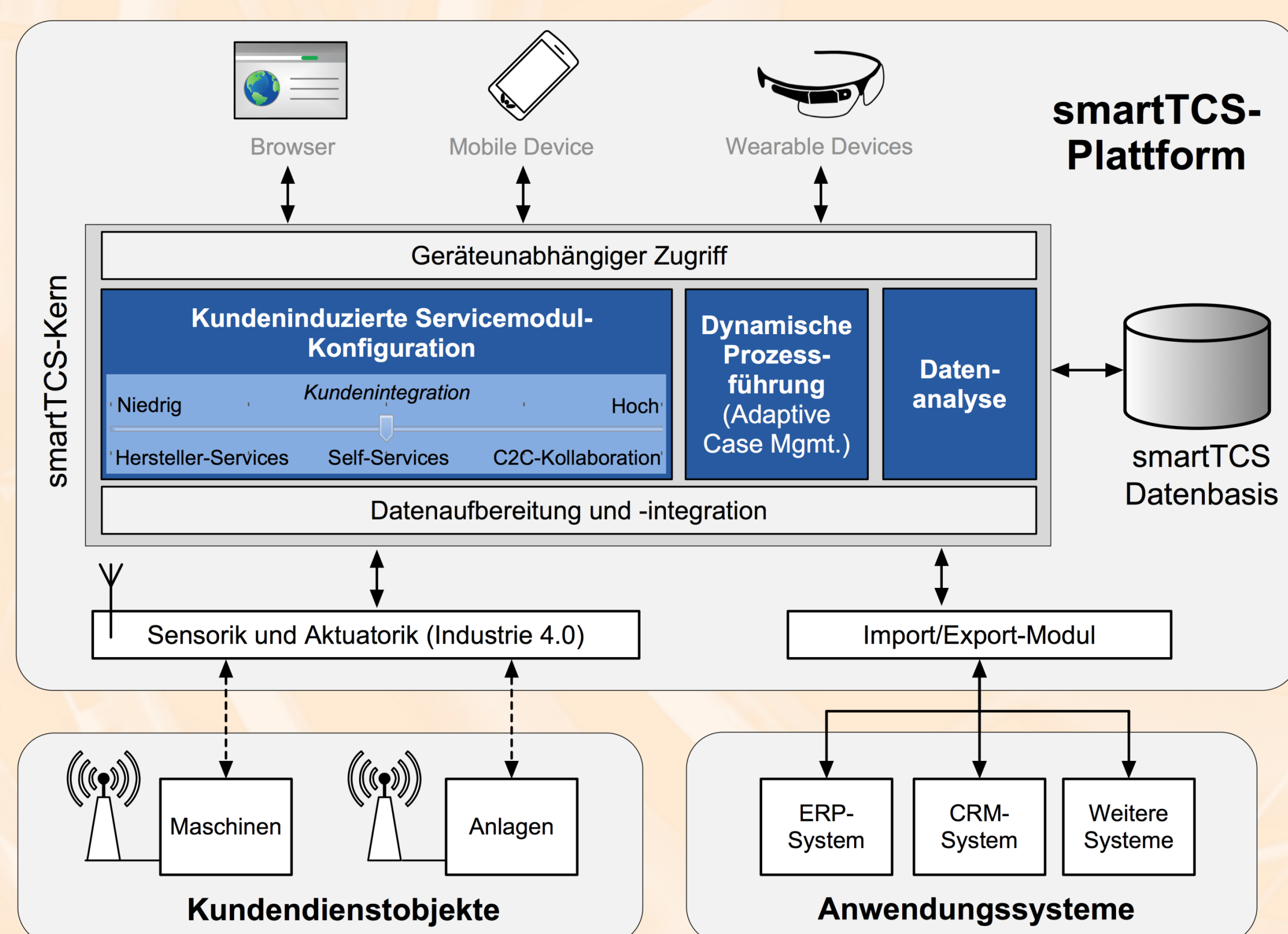


Abbildung 1: Die smartTCS-Serviceplattform für Maschinenbau

Ergänzt um die Anwendung neuartiger Endgeräte wie „Wearable Devices“ erfolgt in smartTCS die Vernetzung des Kunden, die Digitalisierung sowie die mobile Bereitstellung und Verfügbarkeit von produkt- und service-relevanten Informationen „on demand“. Auf diese Weise wird der Kunde zum Dreh- und Angelpunkt im Leistungserstellungsprozess, wodurch neue Formen von Geschäftsmodellen entwickelt und zusätzliche Wertschöpfungspotenziale im Service erschlossen werden.

Modularisierung für die Serviceplattform

Die methodische Herausforderung der Serviceplattform liegt in der Modularisierung von Dienstleistungen und benötigten Komponenten. Diese ist erforderlich, um kundenindividuelle Serviceportfolios erschließen und konfigurieren zu können. Das in smartTCS entwickelte Smart Service Stack bildet Servicemodule als Kombination aus *akteurspezifischen Anwendungsfällen*, *technischen Modulen* und *Endgeräteplattformen* ab, die in verschiedenen Konfigurationen genutzt werden können.

Kontinuierliche Entwicklung der Plattform

Zur Implementierung der prototypischen Serviceplattform setzen die Verbundpartner auf ein iteratives Konzept aus zwei getrennten Zyklen.

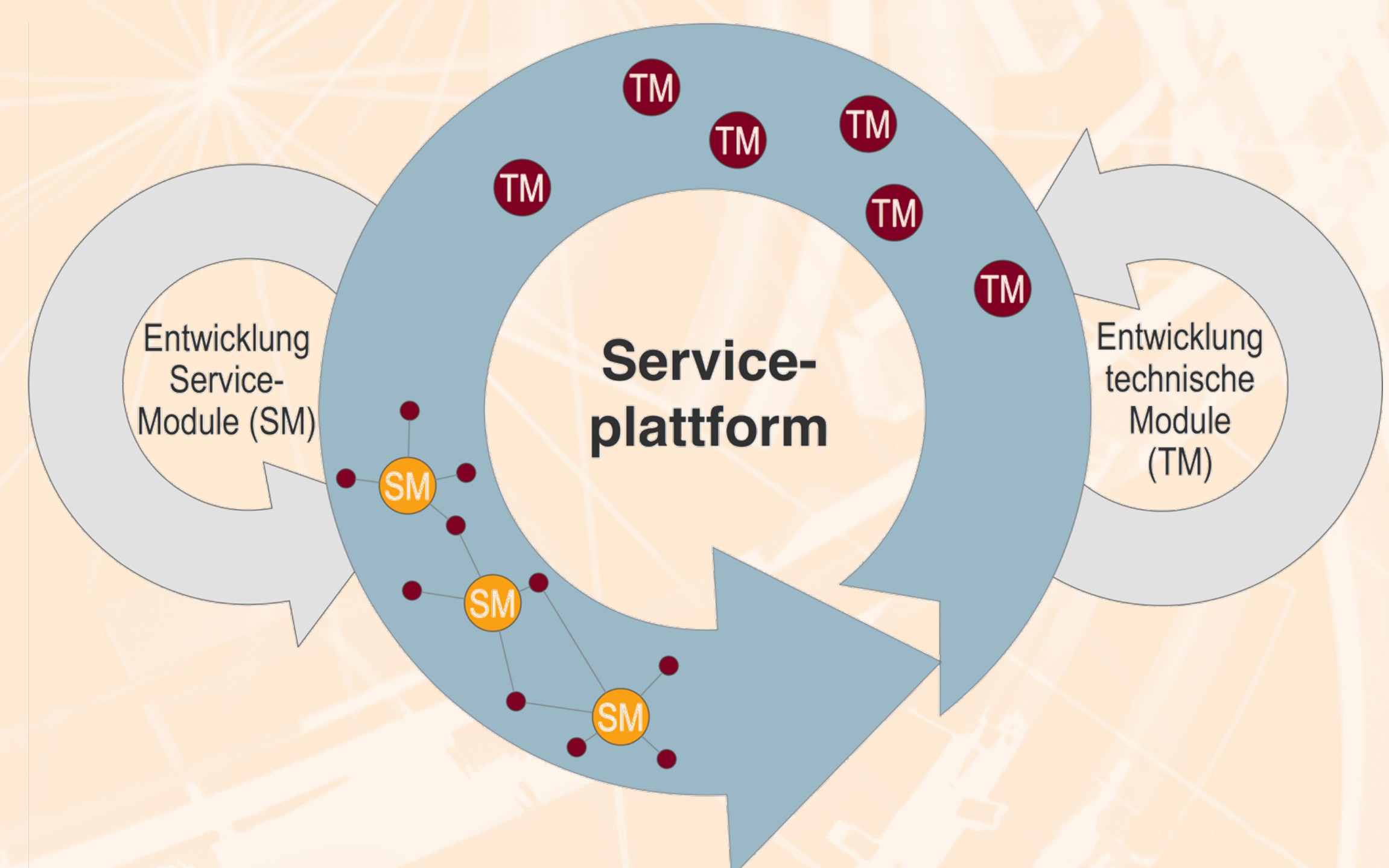


Abbildung 2: Die Entwicklungszyklen der Serviceplattform

Einerseits wird ein Baukasten-System technischer Modulen entwickelt, die beispielsweise die Prozessführungs-, Datenanalyse- und Informationskomponenten abbildet. Andererseits greifen die Industriepartner auf den entstehenden Baukasten zu und konfigurieren anhand des Smart Service Stacks eigene Dienstleistungen und Anwendungsfälle der Serviceplattform. Auf diese Weise „wächst“ die Plattform und ihre Anwendungsfelder über den Projektverlauf. Abschließend wird die Architektur und Umsetzung der Serviceplattform in einem offenen Gremium standardisiert.