



Prof. Dr. Jan H. Schumann

# Chancen und Herausforderungen der Kundenintegration bei digitalen Dienstleistungsinnovationen

Dienstleistungstagung 2019: Service Systems Innovation, 08.04.2019

# Digitale Dienstleistungsinnovationen bieten großes Potenzial, stehen aber noch vor großen Herausforderungen

## Chancen und Potenziale

- 2013 wurden in Deutschland 79 Mrd. Euro mit digitalen Dienstleistungen umgesetzt (BMWi)
- Digitale Strategie treibt Umsätze im industriellen Bereich nach oben (etwa 5 mal so hoch) (McKinsey, 2016)
- Das Internet-of-Things wird 2022 Einsparpotentiale in Höhe von 1 Billiarde \$ pro Jahr für Unternehmen und Konsumenten ermöglichen (Gartner, 2016)

## Herausforderungen

- Fehlende systematische Definition des Kundennutzens
- Dienstleistungsangebote treffen die Kundenbedürfnisse daher teilweise nur bedingt
- Kein ausreichender Fokus auf kundenindividuelle Anpassungen und bedarfsgerechte Prozessintegration beim Kunden
- Mangelnde Berücksichtigung von tragfähigen Geschäftsmodellen
- Fehlende Methoden zur agilen und flexiblen Dienstleistungsentwicklung





# Die DIN SPEC 33453 als erster Ansatz diesen Herausforderungen zu begegnen

**Titel:** „Entwicklung digitaler Dienstleistungssysteme“

**Ziel:** Weiterentwicklung und Anpassung der Methoden für strukturierte und systematische Dienstleistungsentwicklung (Service Engineering 4.0)

**Übergeordnetes Ziel:** Verfahren für die Entwicklung datenbasierter und digitaler Dienstleistungssysteme in Form einer EU-weiten Norm definieren

