

Zusammenfassung des Themenforums 2

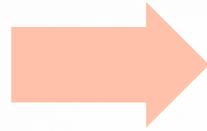
Digitalisierte und virtualisierte Dienstleistungsprozesse



Dienstleistungstagung 2019
SERVICE SYSTEMS INNOVATION

Analyse

Identifikation und Auswahl einer vielversprechenden Dienstleistungsidee, ausgehend vom Kundennutzen.



Entwicklung

Entwicklung und Evaluation der Dienstleistung mit einem bestimmten Kunden.



Implementierung

Einführung der neuen Dienstleistung in das Leistungsportfolio des Unternehmens, ggfs. organisationaler Transformationsprozess.

Entwicklungsprozess für Smart Service System

Zusammenfassung des Themenforums 2

Digitalisierte und virtualisierte Dienstleistungsprozesse



DIENSTLEISTUNGSTAGUNG 2019
SERVICE SYSTEMS INNOVATION

Treiber		Hemmnisse
Innovative Lösungen und Apps sind am Markt verfügbar	Technologisch	Geringer digitaler Reifegrad des Unternehmens
Wunsch der Mitarbeiter, den digitalen Wandel mitzugestalten; Erhöhte Wertschätzung der IT-Abteilung	Organisatorisch	Unklarheit über Vorteile der Digitalisierung; Fehlende (digitale) Kompetenzen der Entscheidungsträger
Neue Kunden durch neue Dienstleistungen gewinnen	Umweltbezogen	Kommunikationsbarrieren zwischen Kunden und Anbietern



Treiber & Hemmnisse der Digitalen Transformation von Dienstleistungssystemen

Fazit des Themenforums 2

Digitalisierte und virtualisierte Dienstleistungsprozesse



Dienstleistungstagung 2019
SERVICE SYSTEMS INNOVATION

- Die Transformation von Prozessen ist ein Organisationsprojekt (kein Technikprojekt)
- Organisationsroutinen sind häufig (sehr) schwierig zu transformieren

Ostensive Aspekte

Idealer / schematischer Ablauf einer Routine (wie in einem Prozessmodell)

Ostensive
Aspekte

Performative
Aspekte

Performative Aspekte

Tatsächliche Ausführung einer Routine – zu einem bestimmten Zeitpunkt, durch bestimmte Personen und unter bestimmten Bedingungen