

Kundeninduzierte Dienstleistungsinnovation durch Digitalisierung im Technischen Kundendienst (1/2)

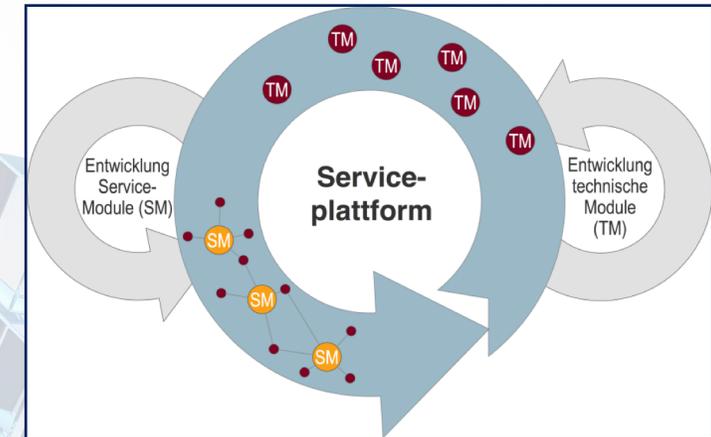


Ausgangslage

- Dienstleistungsanteil im Maschinen- und Anlagenbau steigt
- Integration von Kunden („Empowerment“) in den Prozess der Dienstleistungserbringung
- Serviceplattformen stellen ein wichtiges Werkzeug zur Integration des Kunden in Wertschöpfungsprozesse dar
- Individuelle Konfiguration durch standardisierte Produkt- und Dienstleistungsmodulare

Beispiel Self-Service

- Self-Service-Angebote als innovative Geschäftsmodelle zur Kundenintegration
- Prozesse mit geringer *Komplexität*, die (visuell) *angeleitet* werden können und deren *Qualität* überprüft werden kann
- Einsatzpotenzial für Augmented Reality (AR)
- Integration des Kunden in den Wertschöpfungsprozess



Mechanismus zur iterativen Entwicklung einer Serviceplattform

Umsetzung in der Praxis

- Iterative Entwicklung von Bausteinen, die sukzessive in eine Plattformstrategie überführt werden
- Erfahrungen mit neuen Technologien sammeln und Impulse setzen
- Kunden können individuelle Leistungsportfolios erstellen, die sich aus standardisierten Modulen zusammensetzen

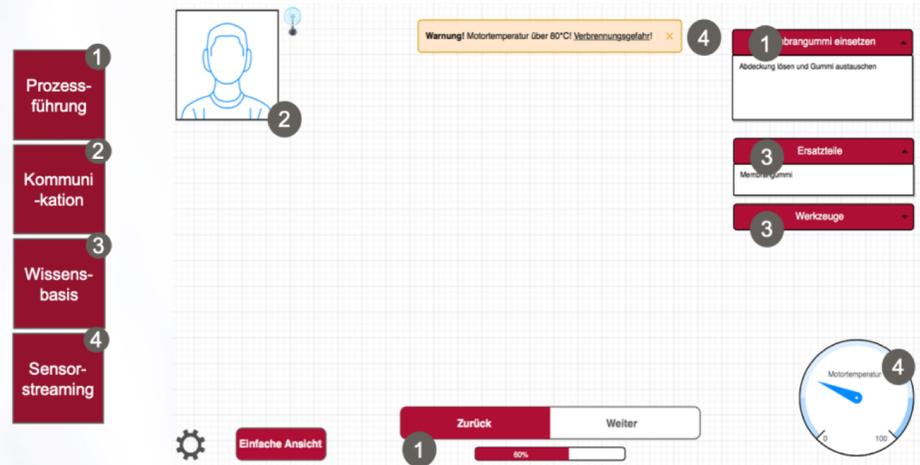
Kundeninduzierte Dienstleistungsinnovation durch Digitalisierung im Technischen Kundendienst (2/2)



Dienstleistungstagung 2019
SERVICE SYSTEMS INNOVATION

Augmented-Reality-Assistenzsysteme

- AR als Technologie für Self-Service-Assistenzsysteme
- Visuelle Darstellung von Inhalten im Sichtfeld des Benutzers, Sensorik ermöglicht innovative Interaktionskonzepte und aktive Qualitätskontrolle
- Umsetzungen für Meta 2 und HoloLens zeigen, dass die Darstellungskonzepte an das Anwendungsszenario angepasst werden müssen
- Potenziale werden gegenwärtig in der Praxis weiterentwickelt und sukzessive an Kunden ausgerollt



Konzeption AR-Assistenzsystem

Ausblick

- Herstellerübergreifende Standardisierung von Produkt- und Servicebausteinen
- Governance- und Compliance-Maßnahmen, die Kooperationsmöglichkeiten zwischen Akteuren koordinieren und aktiv steuern und den Einsatz neuer Technologien im Kontext von Self-Services ermöglichen
- Akzeptanz und Mehrwerte von Plattformen weiter erhöhen
- Weiterentwicklung der Technologien (Ergonomie, Performance, Interaktion)

Ansprechpartner

Prof. Dr. Oliver Thomas
Universität Osnabrück
Fachgebiet Informationsmanagement und Wirtschaftsinformatik

Tel. 0541-969 4810

E-Mail oliver.thomas@uni-osnabrueck.de

smartTCS

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung