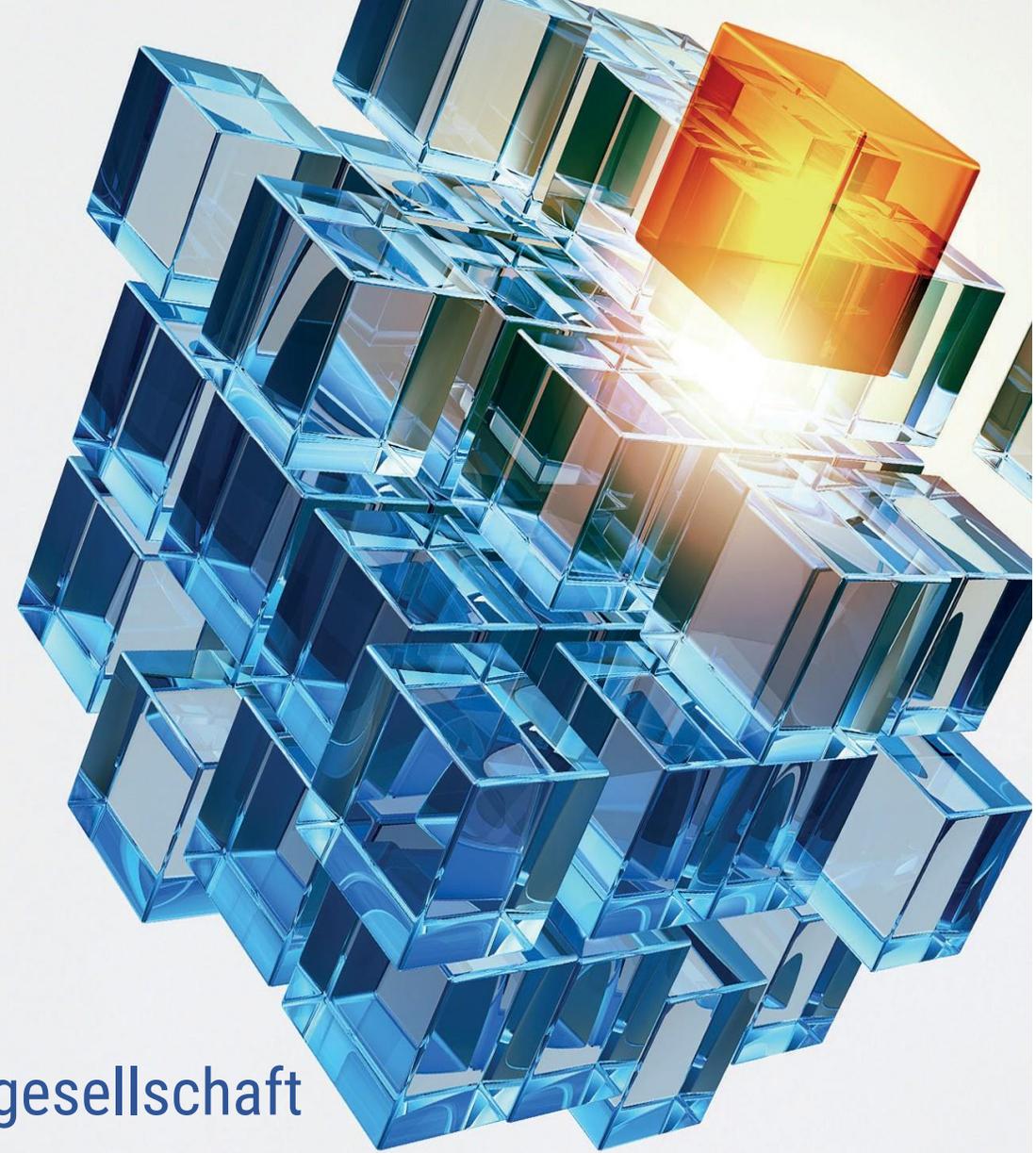




„Smart Services in KMU und Handwerk- Erfahrungen aus Pilotprojekten“

Prof. Dr.-Ing. Giuseppe Strina, Universität Siegen
Ewald Heinen, itb im DHI e.V.

Wilfried Rein, Rein Unternehmensberatung Partnergesellschaft



Ziel und Ergebnisse des Teilvorhabens

■ Förderung des Ergebnistransfers in die Praxis von KMU und Handwerk

■ Eigene komplementäre Forschungsschwerpunkte:

1. Methoden und Instrumente für die Rekonfiguration bzw. Neukonfiguration von Geschäftsmodellen für KMU und Handwerk im Zuge der digitalen Transformation
2. Verstärkung von Alleinstellungsmerkmalen bei KMU und Handwerksbetrieben durch Verbesserung der (digital unterstützten) Service Performance
3. Entwicklung und Erprobung Zielgruppenadäquater Transferformate für KMU und Handwerk

Coaching-Konzept: „Solution Cycle Digitale Transformation“

- Zu Ziel 1. und 2.: Coaching-Konzept für KMU, um ihre Digitalisierungspotenziale zu identifizieren und sie für innovative Dienstleistungen zu befähigen

- Was sind die wesentlichen Merkmale des Konzeptes?

1. Multiplikatorenorientierung:

Leitmotiv: „*Lieber viele „good practices“ erzeugen als wenige „best practices!“*“

2. Systemisch-konstruktivistischer Background:

Leitmotiv: „*Multiplikator*in ist Hebamme, kein*e Besserwisser*in!“*“

3. Rekombinationsprinzip:

Leitmotiv: „*Man nehme...“ statt „das Rad immer wieder neu erfinden!“*“

Coaching-Konzept: „Solution Cycle Digitale Transformation“

	Analyse		Gestaltung		Implementierung		Reflexion	
Schritte im „Solution Cycle Digi-Trans“	Erkennen der Situation aus multiplen Perspektiven	Probleme ganzheitlich gemeinsam beschreiben	Neue Möglichkeiten entdecken	Interventionen systematisch planen	Umschwung realisieren	Veränderungen wahrnehmen	Unterschiede multiplizieren	Änderungen festigen
Unsere Methoden und Tools	Digi-check, Digitale Agenda	Diagnose der (digitalen) Führungsprinzipien	Kerngeschäftsmodell – Diagnose und Neuausrichtung	Service Navigator, Balanced Scorecard „light“	Marketing-Mix, Systematische DL-Gestaltung	Digitales Projektlogbuch, Erfolge identifizieren und „feiern“	Pilotkundenbefragung: Fokus Alleinstellungsmerkmale	Feedback-Instrumente
Nutzen für KMU	Reifegrad einschätzen, „Baustellen“ erkennen, Agenda aufsetzen	Gemeinsames neues Führungsverständnis entwickeln und festlegen	Neue digital unterstützte Geschäftsmöglichkeiten erkennen und weiterentwickeln	Frühzeitig die Kriterien für den späteren Erfolg festlegen	Anpassung des Marktauftritts; Professionalisierung der (neuen) Dienstleistung	Schnelles Erfassen und Bewerten der Ergebnisse	Lernende Organisation, die Muster erkennt	Tieferes Verständnis der Prozesse und Abläufe

Systemisch-Konstruktivistischer Background



Rekombinationsprinzip



Bundesministerium für Bildung und Forschung

Coaching-Konzept: „Solution Cycle Digitale Transformation“



Bundesministerium für Bildung und Forschung

Vier Case Studies



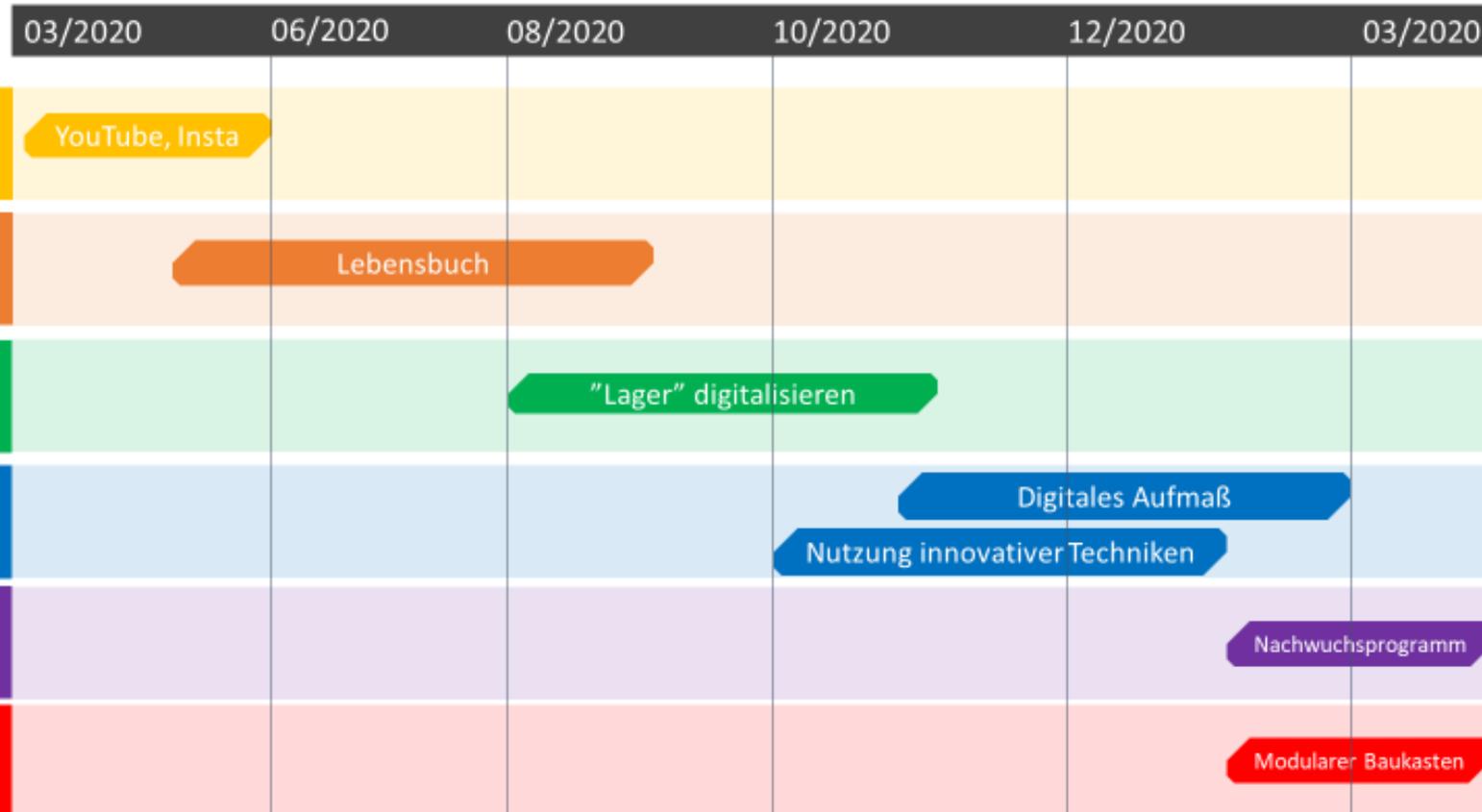
RIDDER



Case Study Schreinerei RIDDER GmbH

RIDDER

„Digitale Agenda“ nach der „Digicheck“-Analyse



Case Study Schreinerei RIDDER GmbH

RIDDER

„Erweiterung des bestehenden Geschäftsmodells“



Case Study Bäcker Baier



- Unternehmen: Bäcker Baier, Herrenberg (www.baecker-baier.de)

Ewald Heinen
Leitung Forschungsbereich Dienstleistung,
itb im DHI e.V.

Wilfried Rein
Rein Unternehmensberatung
Partnerschaftsgesellschaft



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

1. **Erfolgsfaktor für eine gelingende digitale Dienstleistungsinnovation in KMU und Handwerk: Einbettung in einen organisationalen Innovationsprozess**
2. **Wechselwirkung zwischen interner und externer Digitalisierung: erste Schritte in der externen Digitalisierung häufig Türöffner für gründliche interne Digitalisierung; gründliche interne Digitalisierung wiederum häufig Befähiger für gute externe Digitalisierung**
3. **Organisationaler Innovationsprozess führt zur stärkeren Wahrnehmung der eigenen Alleinstellungsmerkmale, die dann auch gezielter in der digital gestützten Dienstleistung abgebildet werden können.**



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Diskussion und Fragen

