



© Fraunhofer IAO

SERVICE LIFECYCLE MANAGEMENT FÜR PRODUZIERENDE UNTERNEHMEN

In den letzten Jahren ist der Anteil des Servicegeschäfts am Umsatz produzierender Unternehmen kontinuierlich gestiegen. In diesem Transformationsprozess wird es zunehmend wichtiger, die Anforderungen der Kunden genau zu kennen, um darauf aufbauend tragfähige Geschäftsmodelle zu entwickeln, in denen von Anfang an neben Produkten auch Dienstleistungen einen wichtigen Bestandteil darstellen. Neben dem Management eines Produktlebenszyklus gewinnt dementsprechend ein Service Lifecycle Management für Unternehmen an Bedeutung.

Startpunkt für ein Service Lifecycle Management ist die Identifizierung mehrwertschaffender Serviceleistungen für Kunden. Anschließend gilt es, diese Serviceangebote klar zu definieren und zu beschreiben und diese Informationen über den Lebenszyklus hinweg zu pflegen und zu aktualisieren. Hilfreich sind dabei vor allem flexible – zum Beispiel modular aufgebaute – Servicemo-

delle, die eine hohe Anpassbarkeit der Services an unterschiedliche Produkte und Märkte ermöglichen.

Das Anwendungsspektrum für ein Service Lifecycle Management reicht von klassischen Services wie Reparatur und Wartung über Systemdienstleistungen bis hin zu modernen Smart Services. Das Fraunhofer IAO unterstützt Unternehmen bei der Umsetzung eines Service Lifecycle Managements. Die Kompetenzen liegen dabei insbesondere in den folgenden Bereichen:

- Service-Ideen generieren und bewerten
- Service modellieren und entwickeln
- Service managen
- Service ablösen oder neu strukturieren

Weitere Schwerpunkte bilden die organisatorische Integration des Service Lifecycle Managements, die Ausarbeitung von Richtlinien und Empfehlungen sowie die Schulung der betroffenen Mitarbeiter.

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Kontakt

Dr.-Ing. Mike Freitag
Telefon +49 711 970-5105
mike.freitag@iao.fraunhofer.de

Christian Schiller
Telefon +49 711 970-2185
christian.schiller@iao.fraunhofer.de

www.iao.fraunhofer.de
www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de