

Entwicklung „digitaler“ Geschäftsmodelle im Service

Referent: Prof. Dr.-Ing. Nils Albrecht, SRH Hochschule Heidelberg

Der Paradigmenwechsel ist in vollem Gange – die Servicewelt vollzieht gerade den Wandel von der alten – auf physischen Dienstleistungen beruhenden Geschäftsmodellen – hin zu digitalen Services. Die Herausforderungen sind vielschichtig. Was kommt, was geht, was bleibt?

Digitale Services wirken sich disruptiv auf das bestehende, klassische Serviceportfolio aus. Als Beispiel mag „Predictive Maintenance“ dienen: Wenn Ersatzteile nicht mehr nach festgelegten Zyklen, sondern zustandsorientiert ausgetauscht werden, wirkt sich das negativ auf den Ersatzteil-Umsatz aus. Umgekehrt sind die Kunden nicht mehr gewillt, den Teiletausch auf Basis reiner Laufzeitdaten zu akzeptieren. Oder Fehlersuche vor Ort: Die Servicebrille überbrückt Reisezeiten und hilft Stillstände binnen kürzester Zeit zu beheben. Doch zu welchen Konditionen lassen wir uns diesen Mehrwert honorieren?

Digitale Services sind zu einer State-of-the-Art-Forderung der Betreiber geworden und ein klarer Wettbewerbsvorteil. Vor diesem Hintergrund ist es unabdingbar, sich intensiv mit dieser Entwicklung auseinander zu setzen. In diesem Seminar ermitteln Sie Ihren eigenen „digitalen“ Reifegrad, untersuchen Ihr bestehendes Serviceportfolio auf neue Geschäftsideen, erlernen eine Vorgehensweise zur Entwicklung und Bewertung digitaler Geschäftsmodelle im Service und betreten Neuland in Sachen Pricing.

Grundlagen und Inhalte:

- Einführung: Bedeutung der Digitalisierung für den Maschinen- und Anlagenbau im Allgemeinen und speziell im Service. Stand der Entwicklung in Deutschland und die Beantwortung der Schlüsselfrage: Warum lohnt sich Digitalisierung? Vorstellung von Produktideen aus der Branche
- Wie ist Ihr Status Quo in der digitalen Transformation? Bestimmung des eigenen Reifegrades anhand eines Vierschicht-Modells
- Ist-Analyse: Was kann am bestehenden Service-Produktportfolio digitalisiert werden? Ansatzpunkte aus den klassischen Services und Entwicklung erster Geschäftsideen
- Vorstellung von Methoden und Tools zur (Produkt-)Entwicklung digitaler Geschäftsmodelle anhand eines Praxisbeispiels auf Basis des Service Business Model Canvas
- Anschließend: verschiedene interaktive Sessions zur Untersuchung erster eigener Produktideen und Geschäftsmodell-Ansätze
- Vorstellung verschiedener Erlösmodelle – wie verdienen wir Geld mit digitalen Services?

Für diesen Wandel bedarf es einer klaren Zielvorstellung, einer Strategie und mit Sicherheit neuer (Kern-) Kompetenzen. Nutzen Sie diesen Tag für einen fundierten Überblick in Sachen digitaler Produktentwicklung und klären Sie die Notwendigkeit weiterer interner oder externer Ressourcen, Kompetenzen und neuen (agilen) Herangehensweisen. Die Teilnehmer arbeiten anhand von Vorlagen und Templates zur Entwicklung neuer Geschäftsmodelle.

Teilnehmer – Seminar für Führungskräfte aus dem After Sales Service:

Geschäftsführer und Leiter Business Unit Service, Serviceleiter sowie Führungskräfte im After Sales Service und Produktmanager.

Veranstaltungsort und Zeit:

Parkhotel Pforzheim von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr