



CENTER  
SMART SERVICES



Konsortialprojekt

# Digital Service Development

**Systematische und kundenzentrierte Entwicklung von Digital Services**

# Management Summary – Konsortialprojekt „Digital Service Development“

## Ausgangssituation

Industrieunternehmen müssen für die erfolgreiche Entwicklung und Markteinführung digitaler Geschäftsmodelle ihren Entwicklungsansatz hinterfragen. Hierbei gilt es vor allem zwei Grundprinzipien bei der Entwicklung von Digital Services zu berücksichtigen:

- **Kunden frühzeitig** in den Entwicklungsprozess **einbinden**
- Fokus auf die wesentlichen Leistungsbestandteile für einen **schnellen Markteintritt** (Prinzip des MVP)

Ausgangsfragen des Konsortialprojektes:

- Wie kann ein agiler, iterativer Innovations- und Entwicklungsansatz für digitale, datenbasierte Geschäftsmodelle in Industrieunternehmen gestaltet werden?
- Welche Methoden und Konzepte haben sich bei Successful Practices bewährt?

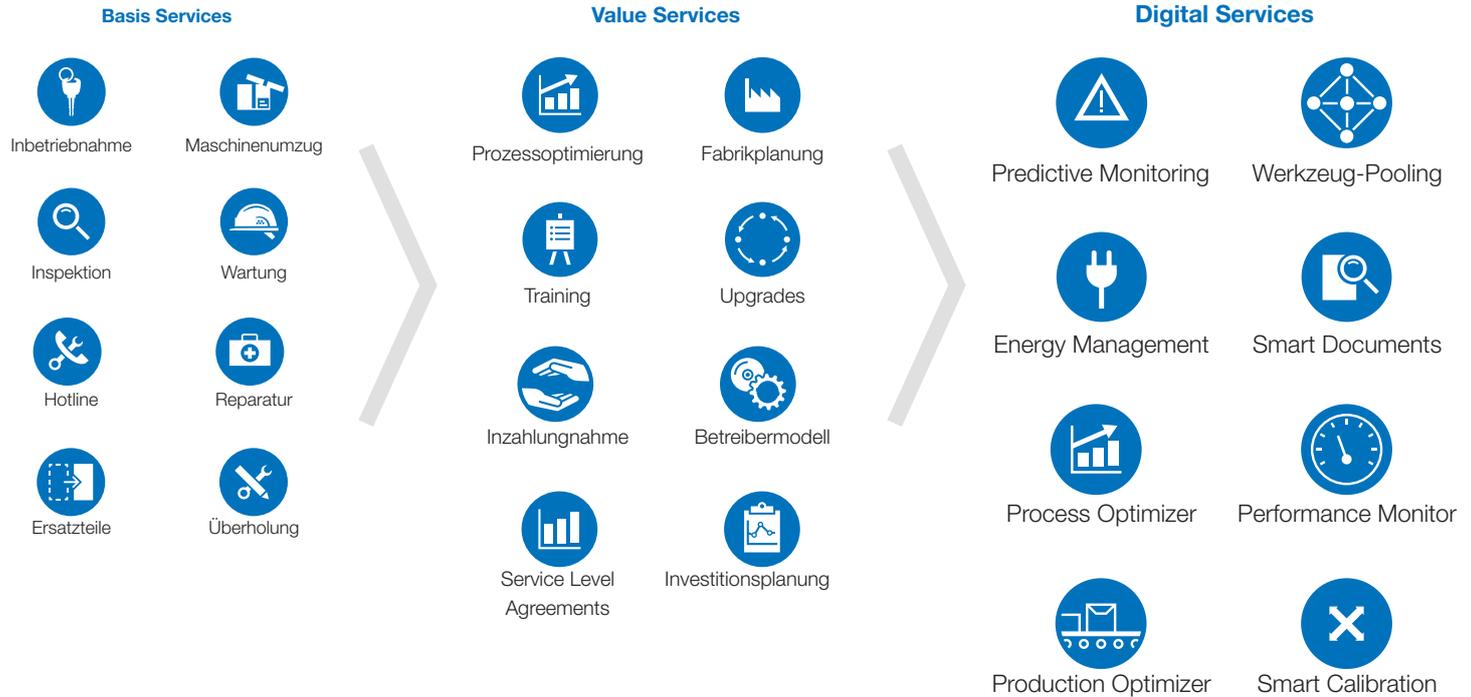
## Vorgehensweise

- Startpunkt ist die **Anforderungserhebung** an den Entwicklungsprozess auf Basis der Ansprüche der **beteiligten Konsortialpartner**
- Es werden Successful Practices identifiziert und analysiert, woraus **Methoden** und **Handlungsempfehlungen** zur erfolgreichen Entwicklung von Digital Services abgeleitet werden
- Zusammenführung der Successful Practices und Einordnung in den **Entwicklungsansatz des „Smart Service Engineering“**

## Ergebnisse für die Konsortialpartner

- Aufbau und Vertiefung von **Expertise** zur **Entwicklung** digitaler, **datenbasierter Geschäftsmodelle**
- Zugang zu und **detailliertes Verständnis** des Entwicklungsansatzes „Smart Service Engineering“
- **Successful Practices** für die Entwicklung digitaler, datenbasierter Geschäftsmodelle
- **Digital-Service-Development-Audit** zur Überprüfung Ihres aktuellen Innovationsprozesses auf Schwachstellen und der Ableitung von Maßnahmen

# Durch eine systematische Dienstleistungsentwicklung auf dem Weg zu Digital Services



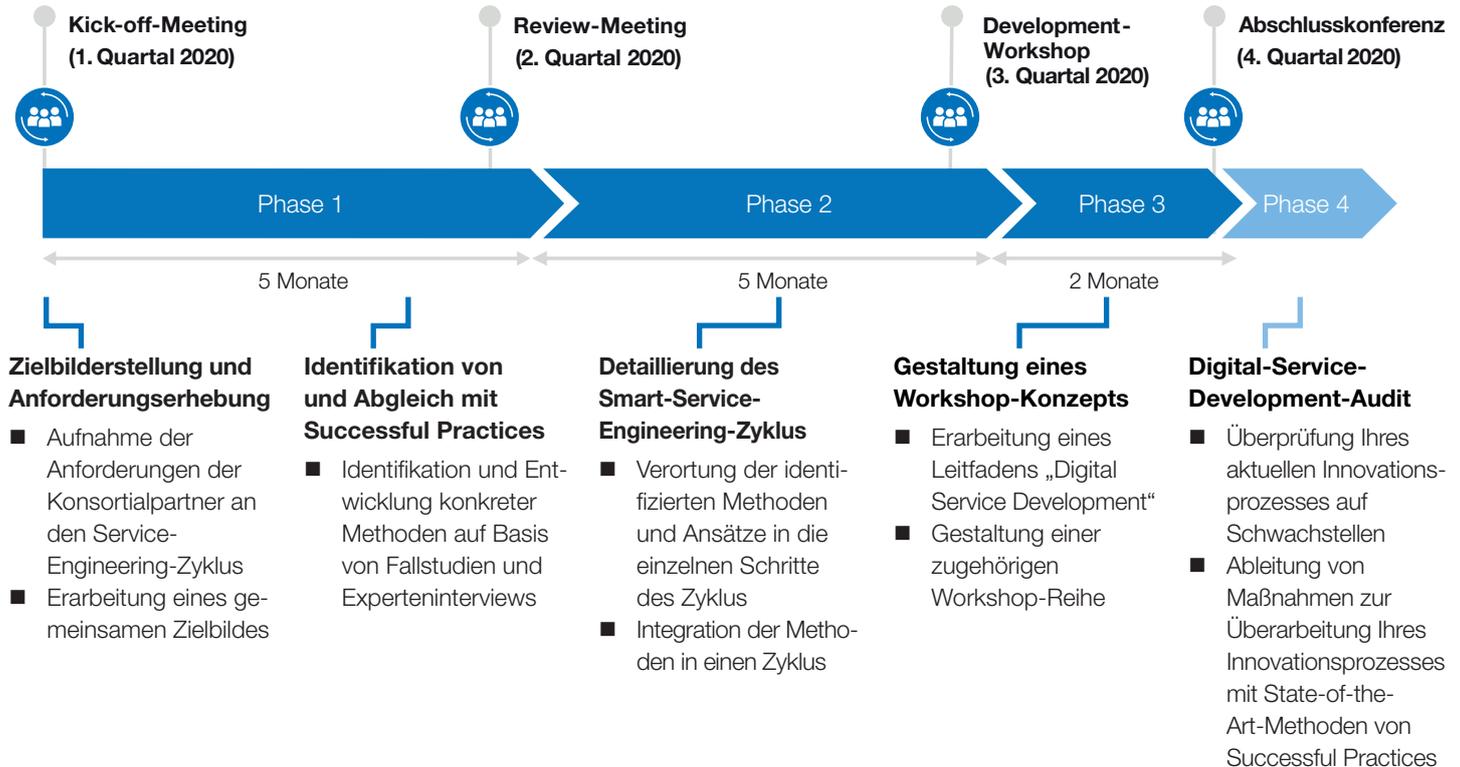
# Der Ansatz des „Smart Service Engineering“ beschleunigt den Entwicklungsprozess von Digital Services



## Herausforderungen

- 1.1** Wie ist das Ökosystem einzugrenzen?
- 1.2** Wie lassen sich Kundenbedarfe identifizieren?
- 2.1** Was sind die zu entwickelnden Kernfunktionalitäten?
- 2.3** Wie können die Kunden in den Prototypenbau einbezogen werden?
- 3.1** Wie reif muss ein Digital Service sein, um in den Markt überführt zu werden?
- 3.3** Wie sieht ein Business-Case unter Berücksichtigung von Customer-Acquisition-Cost aus?

# Vorgehen und zeitlicher Ablauf des Konsortialprojektes

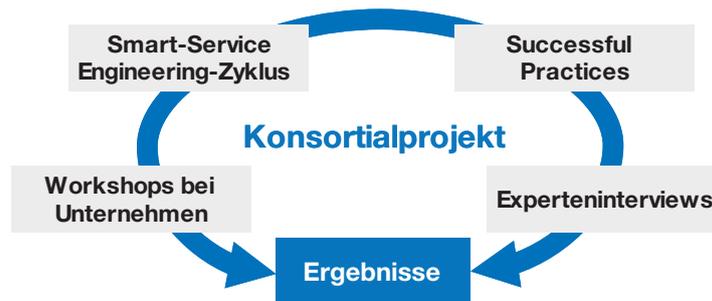


# Der Aufbau des Konsortiums

## Konsortialpartner

- Vertreter der Unternehmen, die ihren Entwicklungsprozess für Digital Services optimieren wollen oder einen Prozess aufbauen möchten
- Führungskräfte und Experten im Service, der Strategieentwicklung, dem Business-Development und Data-Analytics

Forschungsinstitute



## Successful-Practice-Unternehmen

- Unternehmen, die erfolgreich datenbasierte Dienstleistungen entwickeln
- Methoden und Vorgehensweisen
- Strategische Partner
- Technologien

## Interdisziplinäres Konsortium

- ca. 10 Konsortialpartner
- € 35.000,- pro Partner
- 12 Monate Laufzeit (ab Q1 2020)
- Internationaler Scope
- Kickoff, zwei Arbeitstreffen
- Abschlusstreffen und finale Dokumentation

# Ihr Nutzen im Konsortialprojekt „Digital Service Development“

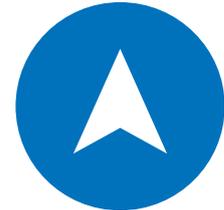
## Ihr Nutzen

Innerhalb von zwölf Monaten erfahren Sie, wie Sie Ihren Innovations- und Entwicklungsprozess für digitale, datenbasierte Geschäftsmodelle gestalten können:

- Erarbeitung einer Methodik zur Entwicklung datenbasierter Dienstleistungen inklusive eines ausführlichen Leitfadens
- Wertvolle Kontakte und direkter Austausch mit anderen Unternehmen zum Thema „Digital Services“ sowie Gewinnung wertvoller Erkenntnisse, Erfahrungen und praxisnaher Anregungen
- Zugang zu Successful-Practice-Ansätzen aus unterschiedlichen Branchen im Themenfeld „Digital Service Development“
- Durchführung eines eintägigen Digital-Service-Development-Audits zur Überprüfung Ihres aktuellen Innovationsprozesses auf Schwachstellen und der Ableitung von Maßnahmen



Entwicklung  
von Digital Services



Qualifikation  
von Mitarbeitern



Networking und  
Informationsaustausch



Erfahrungen aus  
Successful-Practice-Ansätzen

# Unsere Referenzen



## Auszug aus Projekten

- Case Competition mit SMS Group, Philips, Bosch, Kuka, Materialise, Ford
- Konsortialbenchmarking „Datenbasierte Dienstleistungen“, „Smart Maintenance“ und „Subscription-Business“
- Marktstudie „Industrial Machine-Learning“
- Konsortialprojekt „Smart-Service-Vertrieb“
- Konsortialprojekt „Smart-Service-Check“
- u. v. m.

## Rahmenbedingungen der Konsortialprojekte

- Ergebnisse werden durch die Experten des Center Smart Services und die Forschungspartner generiert
- Präsentation und Diskussion der Ergebnisse mit Vertretern der Konsortialpartner in gemeinsamen Arbeitstreffen
- Branchenübergreifende Workshops moderiert durch die Experten des Center Smart Service und Keynote-Vorträge durch Successful-Practice-Unternehmen
- Netzwerken in einem branchenübergreifenden Konsortium und mit Forschungsinstituten des RWTH Aachen Campus



## Ihre Aufwände für das Konsortialprojekt „Digital Service Development“

- Der Beitrag für die Teilnahme beträgt € 35.000,- (zzgl. USt.) pro Unternehmen.
- Der Beitrag für immatrikulierte Mitglieder beträgt € 27.500,- (zzgl. USt.) pro Unternehmen.
- Alle Aufwendungen (exkl. Reisekosten) für die Durchführung und Dokumentation des Projekts sind in diesem Betrag enthalten.
- Im Teilnahmebeitrag ist ein eintägiges Digital-Service-Development-Audit inkludiert. Weitere eintägige Audits (z. B. an mehreren Standorten) können für einen Betrag von jeweils € 5.200,- (zzgl. Reisekosten) hinzugebucht werden.



## Partizipierende Center



### **Center Smart Services**

Das Center Smart Services im Cluster Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus ist ein Zusammenschluss aus Forschung und Industrie mit dem Fokus auf datenbasierten, industriellen Dienstleistungen. Im Konsortium können konkrete Themen mit mehreren Partnern in Konsortialprojekten binnen kurzer Zeit entwickelt werden, ohne dass äußere Vorgaben wie z. B. öffentliche Förderinitiativen die Geschwindigkeit neuartiger Vorhaben einschränken.



## Kontakt



### **Benedikt Moser**

Managing Director Center Smart Services

Telefon +49 241 47705-205

E-Mail [Benedikt.Moser@center-smart-services.de](mailto:Benedikt.Moser@center-smart-services.de)



### **Yona Paproth**

Project Manager

Telefon +49 241 47705-230

E-Mail [Yona.Paproth@center-smart-services.de](mailto:Yona.Paproth@center-smart-services.de)

### Quellenangabe

Titelbild: © Kir Smyslov – stock.adobe.com;

S. 6: © Zsolt Nyulaszi. All rights reserved.;

S. 9: mika-photography.com; S. 10: © Rawpixel Ltd.

### Center Smart Services

c/o EICe Aachen GmbH

Campus-Boulevard 55

52074 Aachen

Telefon +49 241 47705-202

E-Mail [info@center-smart-services.com](mailto:info@center-smart-services.com)

[www.center-smart-services.com](http://www.center-smart-services.com)