

Datenbasierte Dienstleistungen nachhaltig umsetzen

FHGR: Prof. Dr. Patricia Deflorin, Anina Havelka

FHNW: Prof. Dr. Toni Wäfler, Adrian Campos

25.01.2022



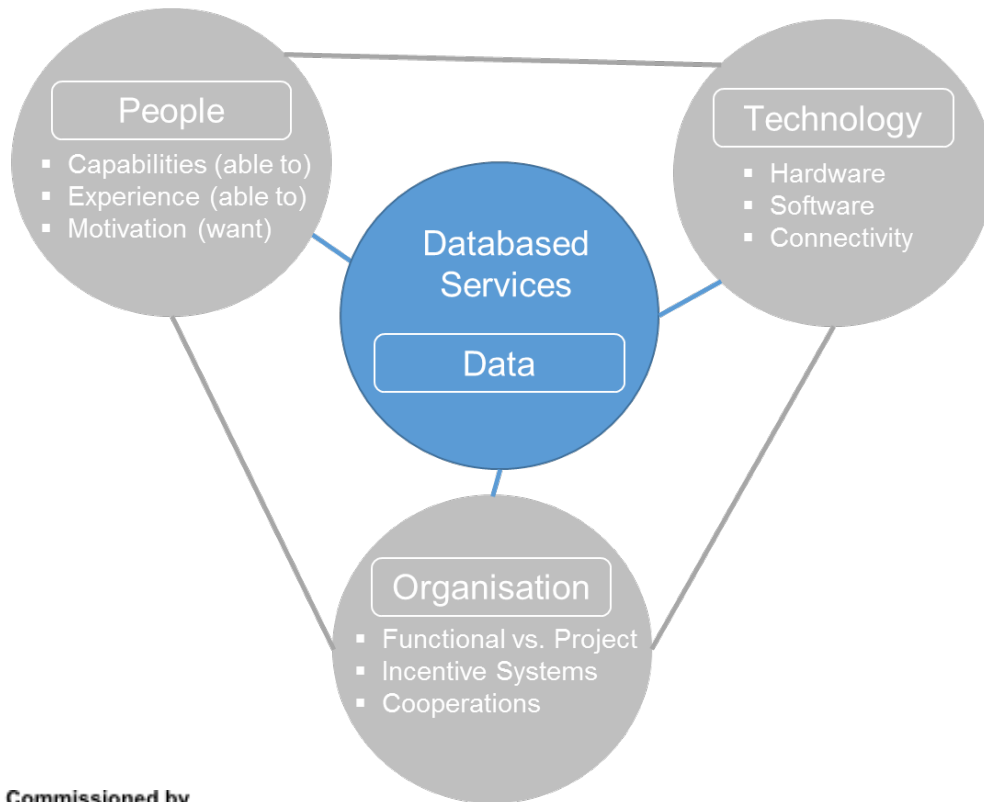
Fachhochschule Graubünden
University of Applied Sciences



Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Angewandte Psychologie

Nachhaltige Umsetzung datenbasierter Dienstleistungen

Innosuisse Projekt



Projektziele:

▪ Nachhaltige Umsetzung datenbasierter Dienstleistungen

▪ Phase 1: Entwicklung datenbasierter Dienstleistungen

▪ Phase 2: Umsetzung unter Berücksichtigung des soziotechnischen System, insbesondere

- die Anforderungen seitens Mensch (z.B. Mensch-Maschine-Kooperation, Fähigkeiten)
- der Integration neuer Technologien (z.B. KI)
- der unterstützenden Organisationsstrukturen (z.B. flache Hierarchien)

Commissioned by



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

Innosuisse – Swiss Innovation Agency



Fachhochschule Graubünden
University of Applied Sciences



Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Angewandte Psychologie

Dienstleistungen nachhaltig umsetzen

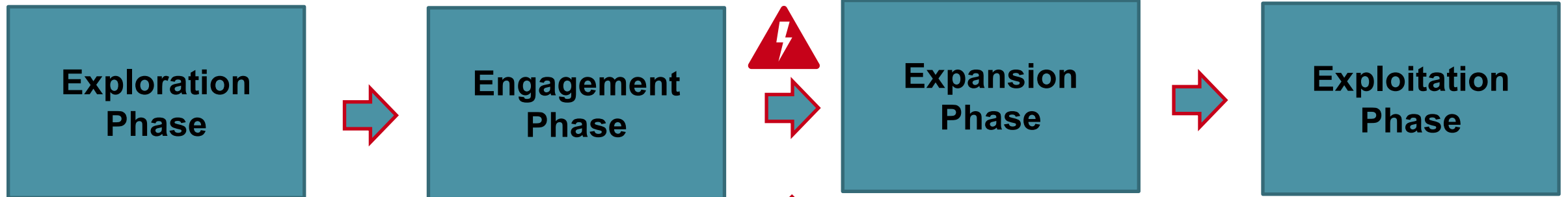
Tipping Points / Herausforderungen



- **Fehlendes Verständnis**
- **Viele unbekannte Faktoren**
- **Zu wenig Wissen und Erfahrung**
- **Misserfolg durch zu wenig vertiefte Abklärung**

Dienstleistungen nachhaltig umsetzen

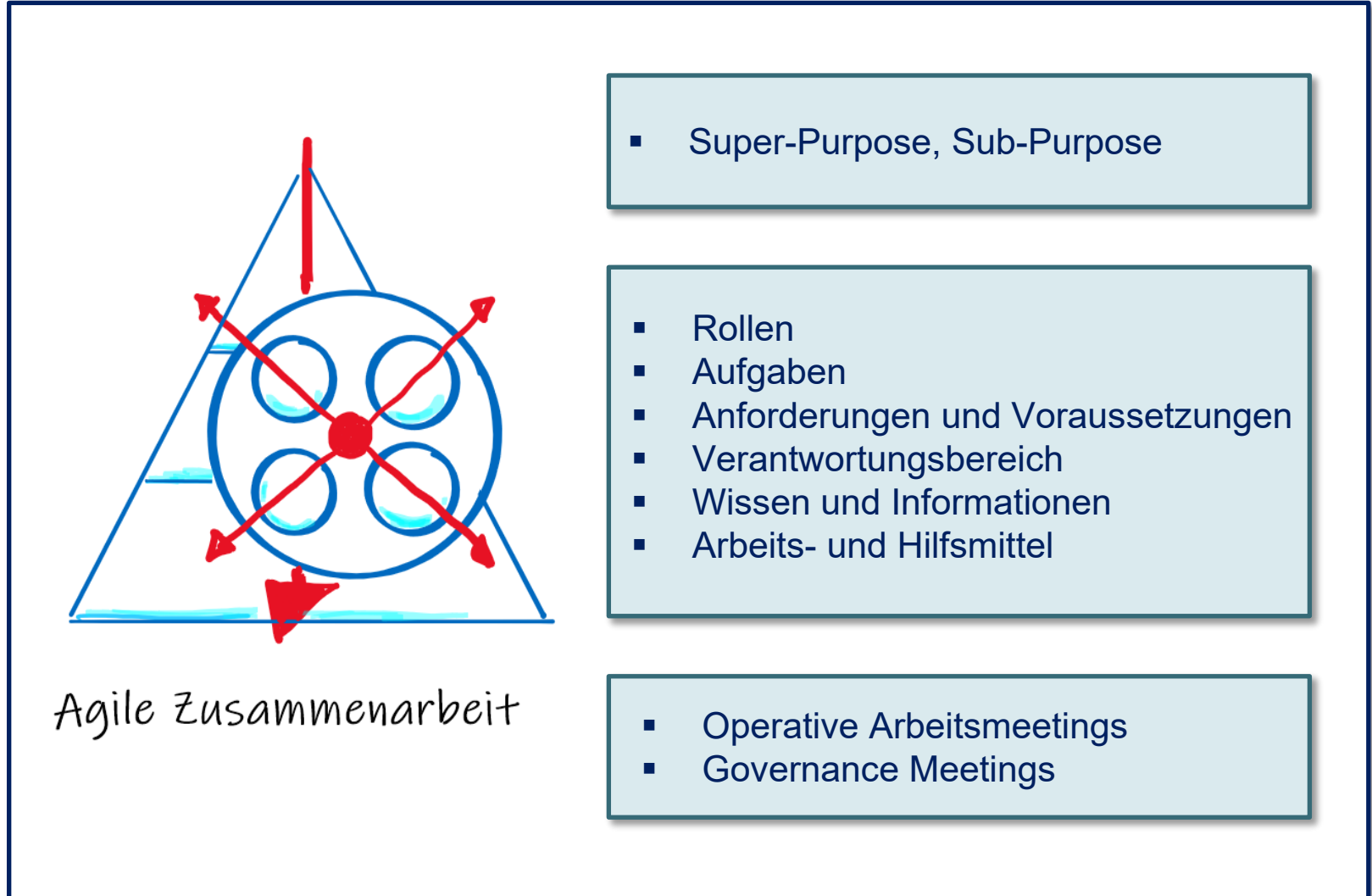
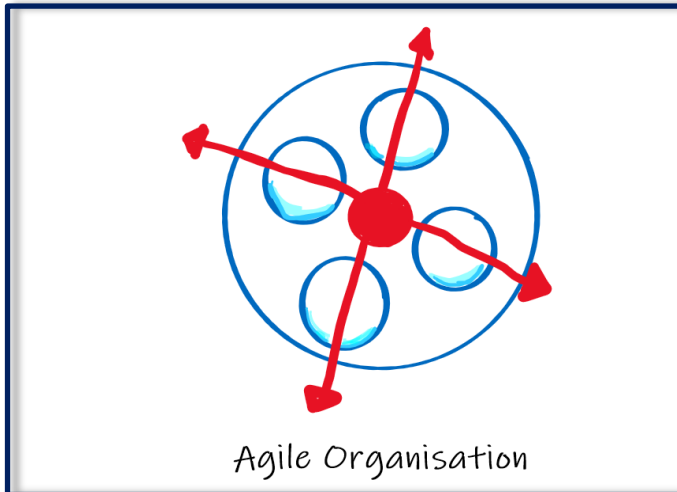
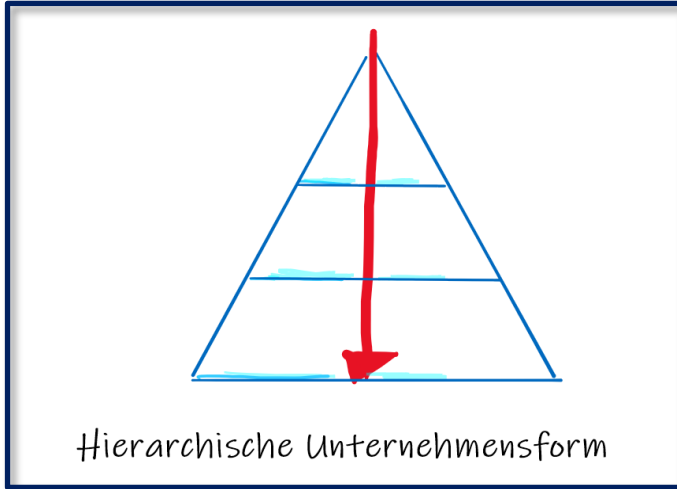
Tipping Points / Herausforderungen



- Wissen auf wenige Köpfe verteilt
- Kein aktiver Wissensaustausch
- Isoliertes Projektteam
- Vorgesetzter nicht involviert
- Fehlende Prio

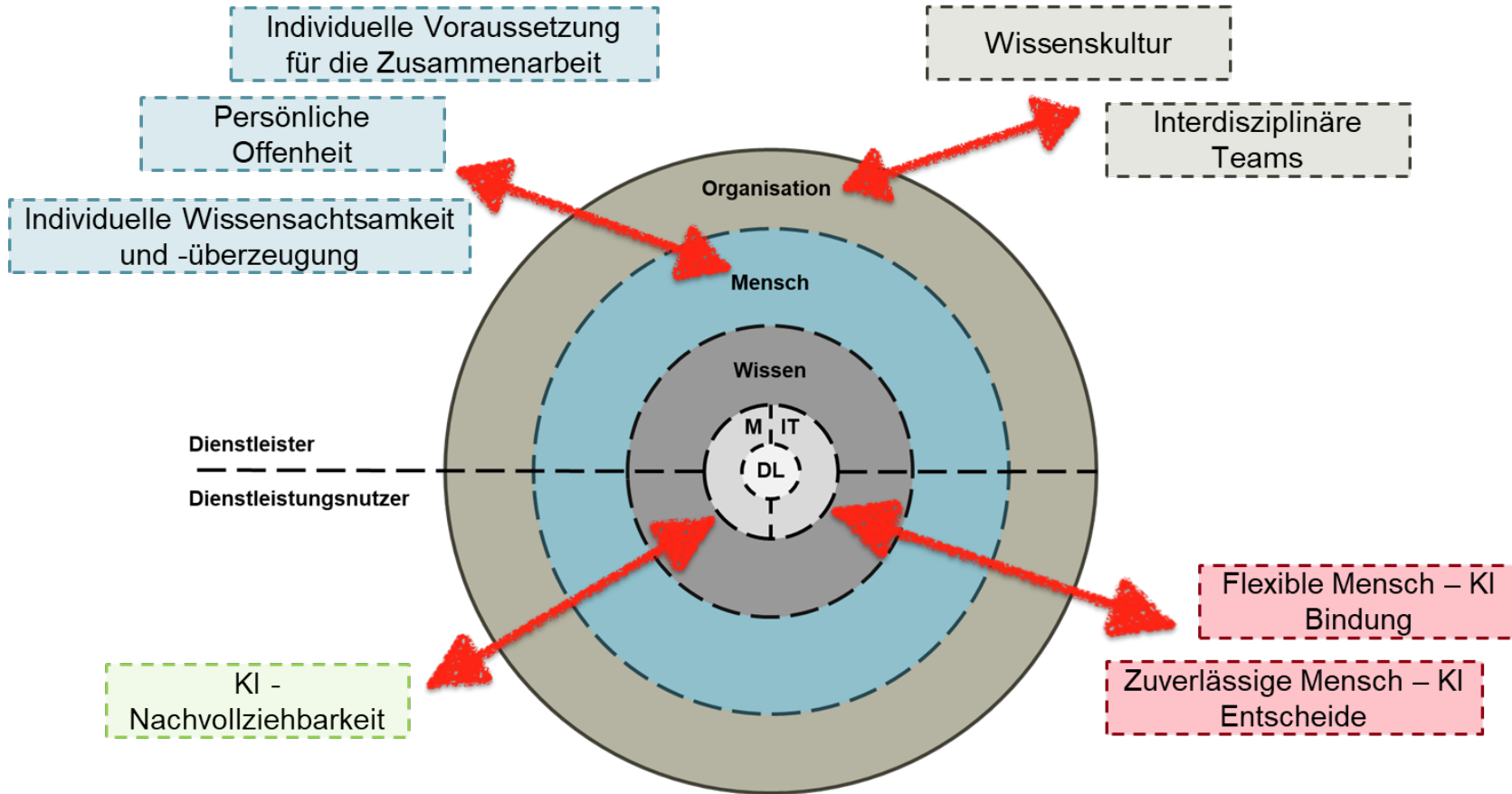
Dienstleistungen nachhaltig umsetzen

Agile Zusammenarbeit



Dienstleistungen nachhaltig umsetzen

Das soziotechnische Evaluationsmodell: Analyse und Verbesserung der Zusammenarbeit



Organisation: Wissenskultur. Ziel 1

Ich muss selber herausfinden, welche Personen welches Wissen und welche Informationen zu «James» haben
 1 Trifft überhaupt nicht zu 6 Trifft voll und ganz zu

1 6

Trifft überhaupt nicht zu Trifft voll und ganz zu

Ich muss selbstständig (ohne Hilfe) die passenden Wissens- und Informationseinheiten zu «James» kombinieren
 1 Trifft überhaupt nicht zu 6 Trifft voll und ganz zu

1 6

Trifft überhaupt nicht zu Trifft voll und ganz zu

Absenden



Dienstleistungen nachhaltig umsetzen

Soziotechnische Massnahmen zur Unterstützung der nachhaltigen Umsetzung

Exploration
Phase



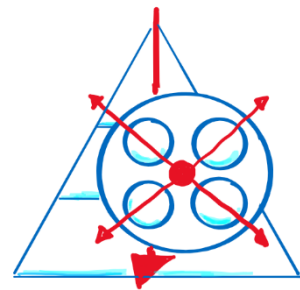
Engagement
Phase



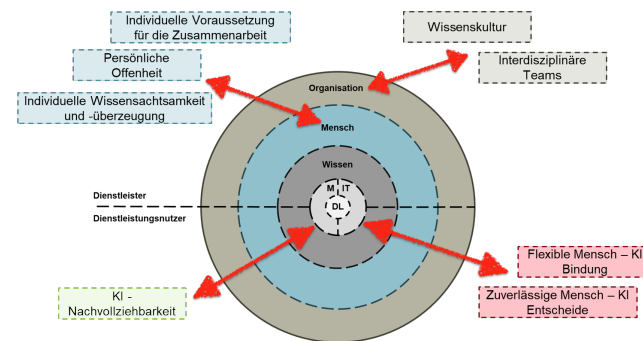
Expansion
Phase



Exploitation
Phase

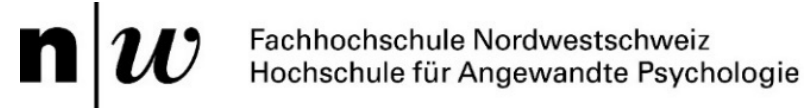


Agile Zusammenarbeit



Vielen Dank!

Fragen? Wir helfen Ihnen gerne weiter!



Patricia Deflorin

patricia.deflorin
@fhgr.ch



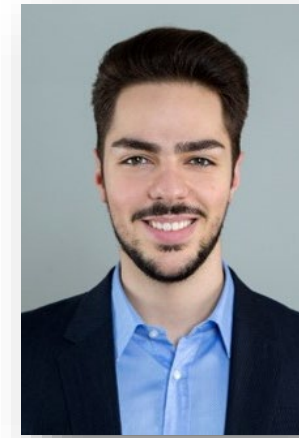
Anina Havelka

anina.havelka
@fhgr.ch



Toni Wäfler

toni.wäfler
@fhnw.ch



Adrian Campos

adrian.campos
@fhnw.ch