

Mittels Service-Dominanter-Logik die Chancen der Digitalisierung nutzen

Projektskizze für einen Antrag bei der Kommission für Technologie und Innovation KTI

Ausgangslage

Die Margen, welche Unternehmen auf ihren Produkten erzielen geraten zunehmend unter Druck. Der Aufbau eines nachgelagerten Servicegeschäfts schafft oftmals nur vorübergehend Abhilfe. Mögliche Handlungsoptionen liegen in der Transformation zur Service-Dominanten-Logik (SDL). In der SDL verschwimmen die Grenzen zwischen Produkten und Dienstleistungen; der Kunde wünscht vielmehr ein Leistungssystem, welches seine Bedürfnisse deckt. Prominente Beispiele sind die Geschäftsmodelle „Pay per Use“ und „Subscription“, welche zunehmend erfolgreich umgesetzt werden. Der aktuell wichtigste Treiber für das Gelingen des Paradigmenwechsels sind vernetzte, digitale Technologien. Die dadurch gewonnene Transparenz entlang der Wertschöpfungskette ist wesentlich für die Interaktion mit dem Kunden vor, während und nach der Leistungserbringung (z.B. die Abrechnung der Anzahl an konsumierten Einheiten, zusätzliche Informationen, machine-learning). Trotz dieser neuen Möglichkeiten und erfolgreicher Beispiele fällt es Führungskräften und Mitarbeitenden immer noch schwer, das Konzept wirklich zu verinnerlichen (shared mental models) und durchgängig umzusetzen (Sprints). Hier setzt das vorliegende Projekt an.

Projektziele

Ziel ist die Erarbeitung eines Transformations-Modells für Unternehmen, welche die Service-Dominanten-Logik sowohl in den Köpfen als auch im Geschäftssystem verankern möchten. Dabei wird analysiert, welche digitalen Technologien die Grundlage für eine erfolgreiche Transformation bilden, wie diese vernetzt werden müssen, welchen Wert/Nutzen der Kunde in der Transformation erkennt und welche Kooperationen einzugehen sind. Die Umsetzung dieser SDL-Transformation wird mit einer Massnahmenplanung angestossen und anhand von Sprints werden erste Prototypen erarbeitet und getestet. Genutzt werden dazu die Methoden und Räumlichkeiten des Service Innovation Lab der HTW Chur (<http://sil.htwchur.ch/>).

Lieferobjekte

- Unternehmensspezifisches Modell der Service-Dominanten-Logik, mit Kunden entwickelt und getestet
- Kooperationsportfolio
- Strategie und Massnahmenplan für Paradigmenwechsel
- Prototyping und Sprints zum Testen des SDL-Modells, Iterationsschlaufen
- SDL Analyser and Developer (Software zur Erkennung der Shared Mental Models)

Gesuchte Projektpartner

Unternehmen aus der produzierenden Branche, welche die Chancen von Industrie 4.0 bzw. der Digitalisierung und Vernetzung durch die Verankerung einer SDL ausnutzen möchten. Diese Unternehmen müssen sich zudem zu einem Cash-Beitrag von 10% (ca. CHF 20'000.-) der Projektkosten verpflichten.

Kontakt

Dr. Patricia Deflorin
Professorin für Innovationsmanagement
Schweizerisches Institut für Entrepreneurship, HTW Chur
patricia.deflorin@htwchur.ch, 081 286 37 56

Übersicht Projektplanung (je nach Detaillierung des Ziels sind Änderungen möglich)

AP	Inhalt	Vorgehen	Lieferobjekte	WS
AP0	Erklärungsmodell entwickeln	Literaturanalyse	Erklärungsmodell V0	
AP1	Erklärungsmodell konkretisieren: - Successful Practices Analyse - Dimension und Variablen identifizieren - Gestaltungsmodell V1 entwickeln	Cross Case Analyse: - <i>Beschreibungsdimensionen:</i> Unternehmensführung, digitale Technologien, Vernetzung, Rolle von Produkt und Service, Rolle des Kunden, Kundennutzen und –interaktion, Kooperationspartner - <i>Gestaltungsdimensionen:</i> Motive, Ideen, Prozesse, Methoden	- Erklärungsmodell SDL in einer digitalen Welt V1 - Gestaltungsmodell V1	
AP2	Ist -Analyse der Anwendungspartner: - Strategie - Ist-Geschäftsmodell analysieren	Industrie 4.0 Geschäftsmodell-Analyse	- Strategie - Geschäftsmodell IST	2 WS Kernteam
AP3	SDL erarbeiten - Megatrends - Customer Journey - Definition SDL	Analyse Mindset/Shared Mental Model mittels Experimenten: Gruppenvergleich (Top down/bottom up)	- SDL V1 - SDL Analyser and Developer V1 (Software)	3 WS Top-down und 3 WS Bottom-up
AP4	Kundenverhalten er-/kennen	Empathy Map, Beobachtungen, Nutzungsverhalten verstehen, Kundenbefragung/ -integration Potentielle und existierende Kunden	- Wertanalyse SDL aus Kundensicht	3 WS Kernteam
AP6	SDL Konkretisierung	Post-Customer-Integration Test (Top down und bottom up)	- SDL V2 - SDL Analyser and Developer V2	1 WS Top-down & bottom-up
AP7	Strategische Optionen	Vergleich mit Konkurrenz, Entwicklung Strategische Erfolgsposition (SEP), Value Proposition, Unfair Advantage	- Strategie für Paradigmenwechsel - Geschäftsmodell SOLL	1 WS Kernteam
AP8	Value Network	Analyse notwendiger Kooperationspartner	- Kooperationsmatrix	2 WS Kernteam
AP9	Umsetzung: Prototyping 1	Sprint	- Entwicklungsfreigabe	4 ganze Tage
AP10	Feedbackloop	Iterationsschlaufe		1 WS Kernteam
AP11	Umsetzung: Prototyping 2	Sprint	- Entwicklungsfreigabe	3 ganze Tage

Summe: 16 WS (3-4 Stunden), 2 Sprints à 3-4 ganze Tage