

SERVICETODAY

Das Magazin für Entscheider aus Service, Marketing, Logistik, Personal und Technik



Kennzahlen im Service – was Daten verraten

ÜBERBLICK

ALLE RELEVANTEN KPIs AUF EINEN BLICK

Zusammenstellung ab Seite ▶10

PROJEKT BI.SMART

MEHRWERT DURCH DATENBASIERTE SERVICES

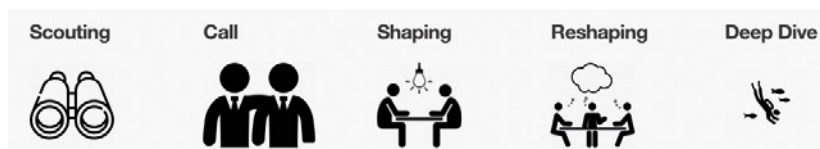
Vorstellung ab Seite ▶60

**KVD SERVICE CONGRESS
DIGITAL 2021**
Alle Infos zum Event
auf Seite 16

TITELTHEMA KENNZAHLEN IM SERVICE

Databooster: ein Katalysator für Serviceinnovation

Die systematische Erfassung und Auswertung von Daten erlaubt es Unternehmen, ihr Dienstleistungsangebot beträchtlich auszubauen; im Maschinenbau beispielsweise im Bereich des vorausschauenden Unterhalts oder der Fernwartung. Damit dies gelingt, brauchen Unternehmen neue Innovationsprozesse. Genau an dieser Stelle setzt der Databooster an.



Konventionelle Dienstleistungen wie Ersatzteile oder Garantieleistungen waren gestern: Daten und deren Analyse eröffnen neue Perspektiven. Durch deren Nutzung können die vielbeschworene Kundennähe und der permanente Austausch mit den Kunden oder deren Produkten kosteneffizient und hoch skalierbar realisiert werden. Damit ergeben sich entlang dem Kundenlebenszyklus neue Möglichkeiten, z.B. für Beratung in der Kaufphase oder Coaching für den optimalen Servicenutzen in der Nutzungsphase. Oder auch für schnellen und treffsicheren Support bei Problemen und Störungen – und dies vor allem auch vorausschauend. Damit erhalten die Kunden mehr Leistung bei gleichzeitig reduziertem Risiko. Die Anbieter schaffen sich im Gegenzug neue Umsatzquellen, stabile Kundenbeziehungen und wertvolle Einsichten in die Kundenbedürfnisse. Mit dem Databooster steht den Unternehmen ein Instrument für die erfolgreiche Entwicklung datenbasierter Dienstleistungen zur Verfügung.

Die erfolgreiche Umsetzung bedingt für Unternehmen nicht nur ein Umdenken darin, was überhaupt als Dienstleistung angesehen und angebo-

ten wird, sondern erfordern in erster Linie auch eine agile, explorative Herangehensweise und eine Perspektive in Datenökosystemen. Einerseits ist bei der Gestaltung datenbasierter Services oft nicht klar, was diese leisten sollen und welche Bedürfnisse die Kunden haben. Auch die Vielfalt in den Umsetzungsmöglichkeiten ist sehr gross mit oft unklarer Machbarkeit. Dabei stellt sich typischerweise heraus, dass ein einzelnes Unternehmen die Herausforderungen sowohl in der Entwicklung wie auch im Betrieb der neuen Services nicht alleine meistern kann. Neue Partnerschaften und Ökosysteme werden benötigt.

Der Databooster bietet mit seinem Innovationsprozess eine Lösung. Zunächst eruieren wir mit einem Unternehmen relevante Fragestellungen, die sich für eine Lösung mit datenbasierten Ansätzen eignen (Scouting). Im Call stellen wir passend zur Problemstellung ein Team aus Forschenden und Expert:innen aus dem Ökosystem der data innovation alliance zusammen. Open Innovation ist dabei zentral. Das Team entwickelt und testet auf Grundlage der vertieften Problemanalyse Lösungsmöglichkeiten in einer Serie von Workshops (Shaping, Resha-

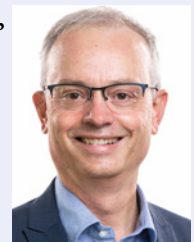
ping, Deep Dive). Das Ziel besteht darin, zu einem greifbaren Projektantrag zu gelangen. Dabei wird auf das breite Know-how aus einem Ökosystem mit verschiedenen Perspektiven und Expertisen gesetzt.

Der NTN Innovation Booster - Databooster (<https://databooster.ch/>) wird von der Innosuisse gefördert. Dabei werden wichtige Akteure aus Wirtschaft und Wissenschaft zusammengebracht, um für ein Innovationsthema radikal neue Ideen in interdisziplinären Teams zu entwickeln und zu testen. Der Databooster wird von der data innovation alliance (<https://data-innovation.org/>) geführt und ist seit Januar 2021 aktiv. Es wurden bereits 10 Calls lanciert, wobei sich daraus 5 konkrete Projekte für datenbasierte Service Innovation ergaben.

Zu den Autoren

Jürg Meierhofer,

Dr. sc. techn.
ETH, Executive
MBA iimt,
Vorstands-
mitglied
Schweizer Kun-
dendienstver-
band (SKDV),
Ressort Innovation, Lead expert
group «Smart Services» der data
innovation alliance, Senior Lec-
turer Smart Service Engineering
ZHAW



Gundula

Heinatz Bürki,
Dr. rer. pol. TU
Dresden,
Managing
Director der
data innovation
alliance

