

Entwicklung und Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen – das Repertoire und Potenzial von Service Engineering

Friedrich-Ebert-Stiftung, 9. April 2014

Prof. Dr. Jan Marco Leimeister

Universität Kassel

Fachgebiet Wirtschaftsinformatik +
Pfannkuchstr. 1
34121 Kassel
leimeister@uni-kassel.de

Universität St. Gallen

Institut für Wirtschaftsinformatik
Müller Friedberg Str. 8
CH 9000 St. Gallen
JanMarco.Leimeister@unisg.ch

Agenda

1. Dienstleistungsengineering / Service Engineering +
2. Wertschöpfungsnetzwerke & Dienstleistungsökosysteme
3. Digitalisierung und „digitale Kontrollpunkte“
4. Forschungsimplicationen
4. Fazit

„Dienstleistungsengineering“

Systematische Entwicklung und Gestaltung von Dienstleistungen unter Verwendung geeigneter Modelle, Methoden und Werkzeuge.

Quelle: DIN-Fachbericht 75, 1998

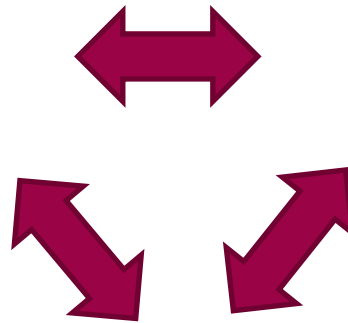


- Insb. Realisierung von IT-Potenzialen bei Dienstleistungen:
- (Teil-) Automatisierung,
 - Prozessmanagement & Standardisierung,
 - Kundenintegration

Service Engineering +: Entwicklung wissensintensiver Dienstleistungen basiert auf drei Säulen

Service Process Management

- Economies of Scale & Scope
- Lernkurveneffekte
- Prozess- und Qualitätsverbesserung



Kundenintegration

- Personalisierung
- Kostenreduktion
- Qualitätssteigerung

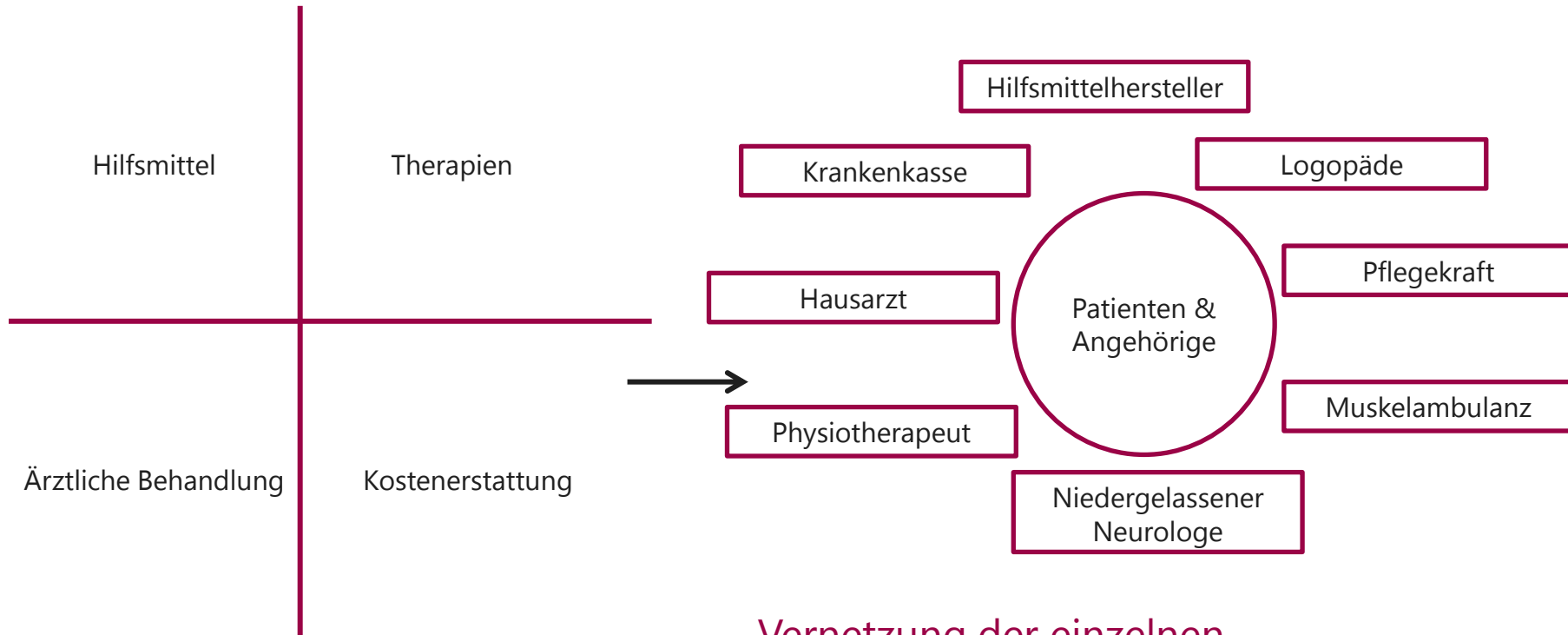
- „Last mile to the customer“
- Neuartige DL-Konzepte
- Teilautomatisierung

Technologie

Dienstleistungsengineering wissensintensiver Dienstleistungen

- Aufteilung der Gesamtdienstleistung:
 - wertschöpfende face-to-face Interaktionen und
 - durch IT zu unterstützende Module
- Explizite Berücksichtigung von:
 - menschlicher Interaktion – „co-creation“,
 - Medienbrüchen und Medienwechseln,
 - eingebundener Anspruchsgruppen und
 - „Black-Box“-Modulen, bspw. ärztliche Untersuchungen
- IT als Unterstützung, nicht Ersatz
→ Hebel für mehr Zeit für Interaktionsarbeit

Wertschöpfungsnetzwerke und Dienstleistungsökosysteme am Beispiel des Gesundheitswesens



Einzelne Leistungen, die nicht miteinander verbunden sind

Vernetzung der einzelnen Behandlungen durch neue Strukturen und Standards sowie verbesserte Informations- und Datenflüsse durch IT

Von der Einzelleistung zur integrierten Versorgung

Smart Service Welt

Geschäftsmodelle

Hersteller, Intermediäre, Ökosysteme

Smart Services

Serviceplattform

1

Smart Data

Software-definierte Plattform

2

Smart Products

Vernetzte physische Plattform

3

Technische Infrastruktur

4

Quelle: acatech – Bericht des Arbeitskreises Smart Service Welt

Allgegenwärtige Digitalisierung

- Wissensintensive Dienstleistungen insbesondere im Bereich der Orchestrierung und Neuausrichtung sich erweiternder Wertschöpfungsnetzwerke
- Chancen für Intermediäre, innovative Geschäftsmodell
- Digitale Kontrollpunkte zwischen den Ebenen entstehen
→ neue Machtgefüge
- Besetzen der Kontrollpunkte kritisch:
→ Gute Arbeit

Implikationen für die (Dienstleistungs-) Forschung

- Dienstleistungsengineering für Soziale Innovationen, insb. in den Bereichen:
 - Bildung / Erziehung
 - Gesundheit / Pflege
- Dienstleistungserstellung und –erbringung in Wertschöpfungsnetzwerken
- Allgegenwärtige Digitalisierung und Gute Arbeit

Fazit

- Service Engineering: höherer Nutzen für Menschen / Kunden / Patienten als Ziel
- Service Engineering unterstützt und fördert die Fokussierung auf Kernkompetenzen und menschliche Interaktion
- Machtverschiebung durch digitale Kontrollpunkte: Gestaltungsoption und Gestaltungspotential
- Wertschöpfungsnetzwerke und Dienstleistungs-Ökosysteme mit dem Mensch im Mittelpunkt

Entwicklung und Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen – das Repertoire und Potenzial von Service Engineering

Friedrich-Ebert-Stiftung, 9. April 2014

Prof. Dr. Jan Marco Leimeister

Universität Kassel

Fachgebiet Wirtschaftsinformatik +
Pfannkuchstr. 1
34121 Kassel
leimeister@uni-kassel.de

Universität St. Gallen

Institut für Wirtschaftsinformatik
Müller Friedberg Str. 8
CH 9000 St. Gallen
JanMarco.Leimeister@unisg.ch