

Services im Zeitalter der Digitalisierung und digitalen Transformation im Umfeld der Service-Organisationen - SERVICE 4.0

In unserem heutigen Arbeitsumfeld nehmen Begriffe wie Digitalisierung, Industrie 4.0 oder Internet of Things einen immer größeren Raum ein. All diese Trendbegriffe stehen für den digitalen Wandel der Wirtschaft und damit für den Wandel in Unternehmen und Organisationen. Die „Welt“ wird zunehmend „smarter“ und die Unternehmen und Organisationen der Zukunft sind digital, sogar virtuell. Alles ist mit allem über verschiedene Technologie- und Organisationsebenen vernetzt.

Was bedeutet dies für die heutigen Service-Organisationen und ihre Services?

Es sind die Anforderungen an zu erbringende Services, die sich aufgrund der sich ändernden Rahmenbedingungen der kundenseitigen Geschäftsmodelle ergeben und damit entsprechenden Einfluss auf die Servicegestaltung und deren Lieferung nehmen.

Dazu gehören beispielsweise:

- Massenprodukte sind out – individuelle Produkte für anspruchsvolle Kunden sind die Zukunft
- Ein sich änderndes Anspruchsverhalten der Kunden - Heute gekauft und morgen bereits veraltet – durch einen sich verstärkenden technologischen Wandel
- Sinkender Lebenszyklus bei Services und deren Bestandteilen bei gleichzeitiger Dynamisierung der Märkte und daraus resultierender Service-Anforderungen
- Neue innovative Geschäftsmodelle nehmen Einfluss auf die Service-Modelle und Service-Strukturen
- Neue Bezahlmodelle im Zuge der digitalen Transformation (pay per use, etc.) werden verstärkt gefordert und nehmen damit auch Einfluss auf die Ausgestaltung entsprechender Service-Angebote

Diese Entwicklungen erhalten immer mehr Einzug in das Tagesgeschäft der Service-Organisationen und haben unter anderem Einfluss auf die Wertigkeit und Gültigkeit eines Service Portfolios und einer damit verbundenen Servicebereitstellung. Service-Organisationen müssen schneller und flexibler Kundenbedürfnisse verstehen und Lösungen in Form von „cleveren“ Services anbieten. Dabei bekommen agile Methoden und damit verbundene Organisationsstrukturen (z.B. DevOps) für Service-Organisationen in der Zukunft eine immer wichtigere Bedeutung.

SERVICE 4.0 - Notwendige Servicestrukturen und Servicefähigkeiten für Service-Organisationen von heute im Zusammenhang mit INDUSTRIE 4.0

Die aktuellen Trends treiben vor allem die Kunden: Sie wollen nicht nur individuelle Produkte, sondern sie kaufen Erlebnisse bzw. trendige und „smarte“ Lösungen. Diese sollen situationsbezogen, abwechslungsreich, vor allem sofort verfügbar und in die Geschäftswelt integriert sein. Dies gilt in sämtlichen Geschäftssegmenten und hat Einfluss auf alle Service-Organisationen, die Serviceleistungen erbringen – ob in der Produktion, in Marketing und Vertriebsbereichen oder in HR-Service-Organisationen. Service-Mehrwerte und zusätzliche Dienste werden zu klaren Wettbewerbsvorteilen.

Die gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Trends prägen die Geschäftsmodelle und technischen Anforderungen, zum Beispiel stehen im Fokus das Teilen (Shareconomy) und Netzwerken in den verschiedensten Szenarien. All diese Anforderungen, eine stärkere Integration und Digitalisierung der Geschäftsprozessketten zu erzielen, lassen den Begriff Service unter einem etwas geänderten Fokus stehen – Hier sind wir dann bei SERVICE 4.0!

Bei SERVICE 4.0, als die Grundhaltung das Serviceverständnis in unserer digitalen Zeit zu beschreiben, hat die Basisdefinition zu einem Service aus dem Blickwinkel des Service Managements weiterhin Bestand. Die Erweiterungen im Kontext der Thematik SERVICE 4.0 bestehen im Bereich der Eigenschaften und Fähigkeiten der angebotenen Service-Modelle und dahinterliegenden neuen Technologien sowie den Fertigkeiten von Service-Organisationen die Geschäftsprozessketten aus der strategischen Perspektive zu analysieren und integrierte und wertschöpfende Services mit einem verstärkten Fokus auf die „Service-Digitalisierung“ u.a. mit verstärkt agilen Methoden zu entwickeln, einzuführen und zu betreiben.

Im Mittelpunkt von SERVICE 4.0 stehen nicht mehr Machbarkeit und Praktikabilität durch Technik oder die technischen Fähigkeiten der Hersteller, sondern akute Kundenbedürfnisse und deren verstärkter Bezug zur Geschäftsprozessintegration.

Fokussierung auf die Bedürfnisse der Kunden, bei gleichzeitiger Individualisierung des Serviceangebotes und der flexiblen Ergänzung des Service-Portfolios, sind Schlüsselthemen der kommenden Jahre und werden mit Riesenschritten Einzug in die Service-Welt halten.

Steigerung der Effizienz - Wenn Service Prozesse und Services richtig eingesetzt werden

Mit der zunehmenden Digitalisierung der Unternehmen ist eine zusätzliche Steigerung der Effizienz möglich. Je besser die Maschinen- und Anlagensteuerung, Warenwirtschaftssysteme, Logistiksysteme, Verwaltungssoftware etc. miteinander verbunden sind und je mehr entsprechende „Mobile Apps“ und integrierte Services den Service-Rahmen einer Service-Organisation dabei unterstützen – und dies in Ergänzung zentraler Service-Prozesse -, umso mehr Potenzial für mehr Effizienz besteht. Für die Services der Service-Organisationen von heute bedeutet das, dass Services zukünftig noch stärker strukturiert und stabilisiert werden müssen aber gleichzeitig auch flexibel bleiben müssen, um jederzeit der Dynamik der Kundenanforderungen und der innovativen Kraft der digitalen Welt folgen zu können.

Es gilt aus Sicht der Service-Organisationen sich sehr gezielt und strukturiert über die Bedürfnisse der Kunden Gedanken zu machen und gezielte Services in Form von Service-Modellen und lieferbaren Service-Lösungen mit entsprechenden Eigenschaften wie Individualität, Flexibilität, Innovation, Dynamik, Skalierbarkeit und Adaptierbarkeit bereitzustellen.

Es muss im Zusammenhang mit SERVICE 4.0 noch stärker auf die Kundenorientierung und damit verbundene geschäftsprozess-bezogene Bedürfnisse geachtet werden. Dabei wird eine strukturierte und in Teilen auch agile Service-Entwicklung und Service-Optimierung zu einem zentralen Erfolgsfaktor.

Einordnung und Grundverständnis der SERVIEW GmbH zu SERVICE 4.0:

Wir als SERVIEW sehen im Zuge der zukünftigen Ausrichtung der digitalen Welt SERVICE 4.0 als eine Grundhaltung zur Herleitung und Umsetzung der Integrations- und Digitalisierungsanforderungen aus der Geschäftsprozessebene für Service-Modelle. Hier verstärkt aus der strategischen Perspektive, wird der Fokus auf kundenbezogene Individualisierung und Flexibilisierung und damit verbundener Services bei gleichzeitiger Gültigkeit der Grunddefinitionen und Grundpositionen im Kontext des Service Managements für Service-Organisationen gelegt. Dies wird auf Basis gängiger Best Management Practices Frameworks wie ITIL, mit einem noch stärkeren Fokus auf Service Marketing und agiler Service-Orchestrierung, zu sehen sein. Am Ende des Tages wird auch hier die Servicequalität der Maßstab der Dinge aus der Kundenperspektive sein.

Der grundlegende Zusammenhang bezüglich der Servicequalität lässt sich aus unserer Sicht wie folgt in Beziehung setzen:

Servicequalität in SERVICE 4.0 = Service Capabilities der Service-Organisation x Erfüllungsgrad der Geschäftsprozessintegration und erzielter Wertschöpfung

Den Service zu liefern, den Kunden wirklich brauchen – und Services dann anzupassen und zu integrieren in dem Maße wie es das Geschäftsprozessmodell des Kunden erfordert: Das ist die große Herausforderung der digitalisierten Zeit aus dem Betrachtungskontext einer Service-Organisation heraus.

Sehen Sie [hier](#) unsere Beratungsleistungen zur zielführenden Analyse, Strukturierung, Aufbau und Optimierung ihrer Services in dem Kontext einer sich stetig wandelnden und digitalen Zeit.

Unser Ziel ist es Service-Organisationen in die neue digitale und agile Welt zu begleiten und mit unserem Know-how und unserer Kompetenz dafür zu sorgen, dass Service-Organisationen für die Anforderungen der Kunden bezüglich SERVICE 4.0 sowohl aus der organisatorischen als auch aus der modellbezogenen Sicht auf „neue“ Services gerüstet sind.