

SERVICE 4.0

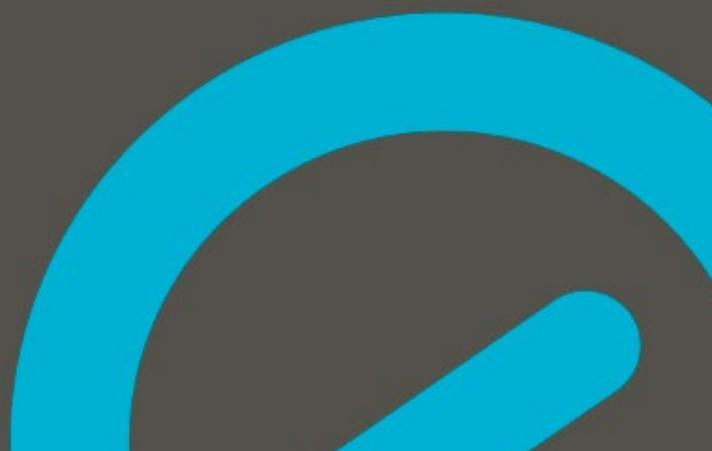
Services im Zeitalter der Digitalisierung und digitalen Transformation im Umfeld der Service-Organisationen

Whitepaper

Service Management für Service-Organisationen

CONSULTING.
TRAINING.
DIFFERENT!

Autor: Torsten Schneider, SERVIEW GmbH
Version: 1.0
Datum: 28.11.2016
Status: FINAL



WISSEN FÜR SERVICE-ORGANISATIONEN

Erfahren Sie mehr zum Thema SERVICE 4.0 ...

INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSVERZEICHNIS.....	3
Abbildungsverzeichnis.....	3
Tabellenverzeichnis.....	3
Informationen zum Dokument.....	4
Versionskontrolle.....	4
1. Einführung.....	5
2. SERVICE 4.0 – Notwendige Servicestrukturen und Servicefähigkeiten.....	6
3. Steigerung der Effizienz – Wenn Service Prozesse und Services richtig eingesetzt werden.....	7
4. Einordnung und Grundverständnis der SERVIEW GmbH zu SERVICE 4.0.....	8
5. Fazit und Ausblick.....	9
6. Über SERVIEW.....	12
7. Kontaktdaten.....	13

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Der Kern im SERVICE 4.0.....	6
Abbildung 2: Eigenschaften von Services unter dem Blickwinkel von SERVICE 4.0.....	7
Abbildung 3: Kernfähigkeiten agiler Service-Organisationen.....	8
Abbildung 4: Bausteine der Handlungsfähigkeiten einer Service-Organisation 4.0.....	9

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Dokumenteninformationen.....	4
Tabelle 2: Versionskontrolle.....	4
Tabelle 4: Daten und Fakten zur SERVIEW GmbH.....	12

Informationen zum Dokument

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

Inhaltsbeschreibung: Dieses Dokument fasst die aktuellen Trends sowie die Grundposition der SERVIEW GmbH zum Themenkomplex SERVICE 4.0 zusammen und stellt dabei die wesentlichen Eigenschaften der Services im digitalen Zeitalter sowie die zentral notwendigen Fähigkeiten der Service-Organisationen heraus.

Verteiler: SERVIEW Mitarbeiter und Kunden

Schlagwörter: SERVICE 4.0; Digitalisierung; Digitale Transformation; Smarte Services; dynamische Service-Modelle; Geschäftsprozessintegration; Service Management in der Zukunft

Mitgeltende Dokumente:

-

Veröffentlicht am: 28.11.2016

Abnahme erfolgt am: 28.11.2016

Tabelle 1: Dokumenteninformationen

Versionskontrolle

Version	Datum	Autor	Änderungsvermerk	Status
0.1	01.11.2016	TS	Initiale Erstellung	DRAFT
0.2	12.11.2016	TS	Erweiterung der Kapitelstruktur	DRAFT
0.3-0.4	17.11.2016	TS	Schärfung der Einführungskapitel und SERVIEW-Sicht	DRAFT
0.5-0.9	25.11.2016	TS	Bewertung und Ausarbeitung der Key Statements	DRAFT
1.0	28.11.2016	TS	Qualitätssicherung und Finalisierung	FINAL

Tabelle 2: Versionskontrolle

1. Einführung

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.

2. SERVICE 4.0 – Notwendige Servicestrukturen und Servicefähigkeiten

In diesem Abschnitt betrachten wir die notwendigen Servicestrukturen und Servicefähigkeiten, die Service-Organisationen von heute im Zusammenhang mit INDUSTRIE 4.0 haben müssen. 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 (siehe Abbildung 1).

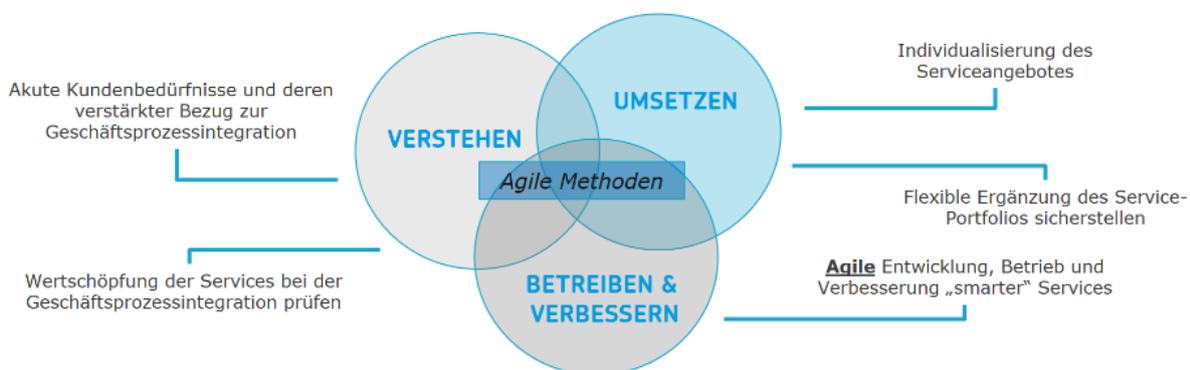


Abbildung 1: Der Kern im SERVICE 4.0

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. Die 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.

3. 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.



Abbildung 2: Eigenschaften von Services unter dem Blickwinkel von SERVICE 4.0

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 (siehe Abbildung 2) 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.

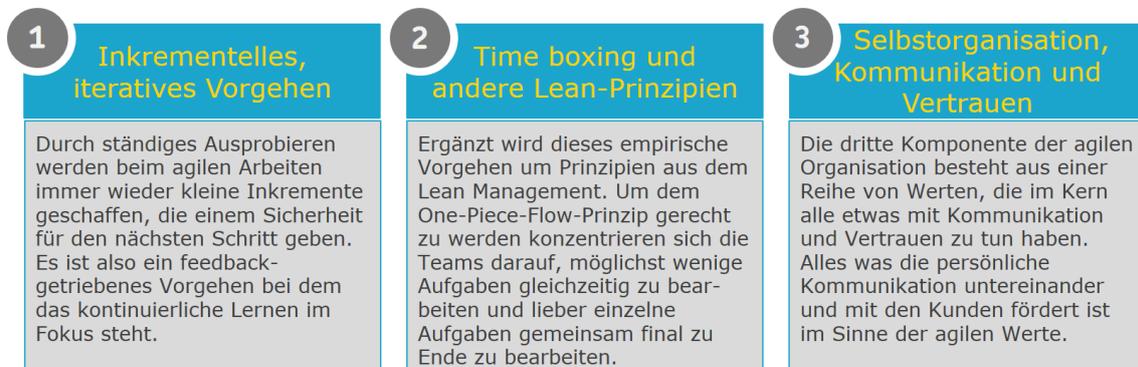


Abbildung 3: Kernfähigkeiten agiler Service-Organisationen

Die Schlüsselfähigkeiten moderner Service-Organisationen umfassen zu einem erheblichen Schwerpunkt agile Ansätze – dazu gehören beispielsweise vorgehensbezogene Methoden-Sets sowie Fähigkeiten der Selbstorganisation und Kommunikation in einem dynamischen und eigenständigen Umfeld (siehe Abbildung 3). Service-Organisationen müssen im Fokus von SERVICE 4.0 eben diese Kernfähigkeiten besitzen um erfolgreich sein zu können.

4. 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.

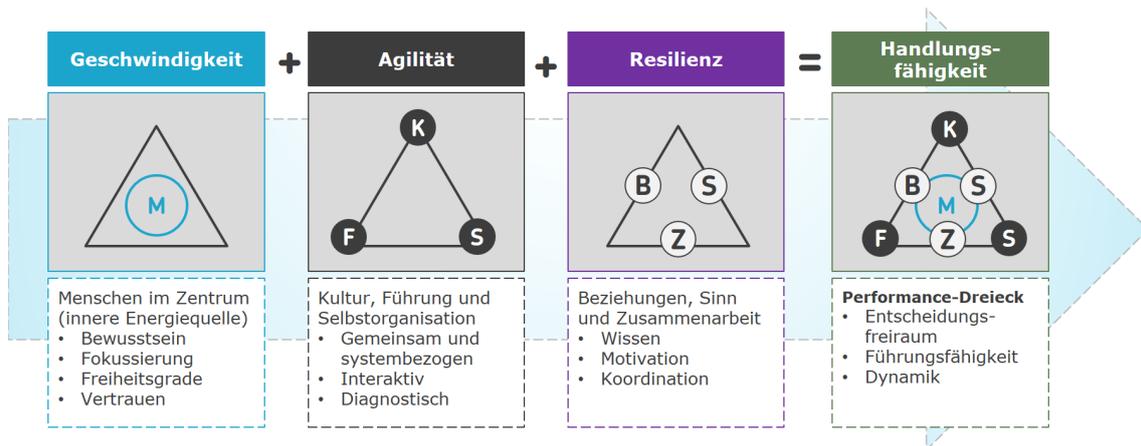


Abbildung 4: Bausteine der Handlungsfähigkeiten einer Service-Organisation 4.0

Dabei kommt es erheblich auf die Handlungsfähigkeiten einer Service-Organisation und seiner Bausteine an. Abbildung 4 zeigt hier die zentralen Faktoren wie der Mensch als das Zentrum des Antriebs verbunden mit Agilität und Resilienz die Wandlungsfähigkeit und Performance einer ORGA-Einheit deutlich prägt.

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.

5. Fazit und Ausblick

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. Nur im Zusammenspiel von Strategie, Führungsqualität, Standardisierung des Change-Modells zur Organisationsentwicklung und der Fähigkeit Wissensstrukturen aufzubauen und zu erhalten werden organisatorische Neuausrichtungen im Zeitalter von SERVICE 4.0 erfolgreich sein.

Die 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. Service-Organisationen müssen sich sehr gezielt und strukturiert über die Bedürfnisse der Kunden Gedanken machen und gezielte Services in Form von Service-Modellen und lieferbaren Service-Lösungen mit entsprechenden Eigenschaften wie Individualität, Flexibilität, Innovation, Dynamik, Skalierbarkeit und Adaptierbarkeit bereitstellen. SERVICE 4.0 verlangt eine noch stärkere Kundenorientierung mit starkem Fokus auf Geschäftsprozess-integration. Dabei bekommen agile Methoden und damit verbundene Organisationsstrukturen (z.B. DevOps) für Service-Organisationen in der Zukunft eine immer wichtigere Bedeutung.

Mit SERVICE 4.0 ergibt sich ein steigender Trend zu agilen Organisations- und Führungsstrukturen.

Standards und Strukturen agiler Organisationsformen werden mit dem Kontext SERVICE 4.0 immer mehr diskutiert und in den Unternehmen „erprobt“. Nicht nur im Rahmen von Softwareentwicklungsprojekten und damit verbundenen Organisationsstrukturen, sondern auch in Tagesabläufen und Planungen von Service-Organisationen bzw. Organisationen mit Schwerpunkten im Service Management finden agile Strukturen der Organisationsgestaltung ihre Anwendung. Agile Organisationen reagieren im digitalen Zeitalter direkter, schneller und besser als traditionelle organisatorische Ansätze. Aber dafür brauchen sie nicht weniger oder mehr Führung, sondern eine „andere“ sowie auf die agilen Konzepte ausgerichtete Organisationsstruktur.

In diesen agilen Organisationsstrukturen werden die Führungsprinzipien verstärkt in Richtung Selbstorganisation und Eigenverantwortung der agierenden Mitarbeiter aufgesetzt. Die operativen, lenkenden, entscheidenden und fachlichen Führungsfunktionen werden ganz oder teilweise an die Mitarbeiter übertragen.

Jedes Unternehmen bzw. jede Organisation sollte für Änderungsvorhaben, hin zu einer agilen ORGA-Struktur ein standardisiertes Change Management aufgesetzt haben und als Phasenmodell für die Umsetzung anwenden, denn nur eine standardisierte und eventuell bereits erprobte Vorgehensweise schafft Mut und Vertrauen bei den beteiligten Mitarbeitern

und fördert die Resilienz bei Einzelnen aber auch im gesamten Organisationsverbund maßgeblich.

6. Über SERVIEW

SERVIEW ist die unabhängige Managementberatung, die außergewöhnliche Persönlichkeiten anzieht, begeistert und weiterentwickelt.

Für diese Menschen und Organisationen erbringen wir Consulting- und Trainingsdienstleistungen zum Aufbau passgenauer Kompetenzen. Unsere nationalen und internationalen Klienten schätzen gleichermaßen unsere Marktführerschaft und Expertise sowie unser Streben nach echten Partnerschaften. Professionalität, Integrität, Menschlichkeit und Leidenschaft sind die Basis unseres täglichen Handels. Diese Werte ermöglichen es, unsere Klienten bei der Bewältigung ihrer Herausforderungen zu unterstützen und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu stärken.

SERVIEW FAKTEN

Gründung	2002
Besitzverhältnisse	100% des Unternehmens in Privatbesitz
Standort	Bad Homburg
Portfolio	Wir erbringen Consulting- und Trainingsdienstleistungen für die Entwicklung passgenauer Kompetenzen von Menschen und Organisationen.
Portfolio	Offiziell akkreditiertes Trainingsinstitut für weltweite Trainings in den Bereichen ITIL®, PRINCE2®, Change Management®, MSP®, M_o_R®, ISO 20000, ISO 27000, COBIT, DevOps, Agile PM; SCRUM und Leadership

Tabelle 3: Daten und Fakten zur SERVIEW GmbH

7. Kontaktdaten

In den hier aufgezeigten Themenkomplexen sind aktuell und auch zukünftig spannende Herausforderungen gegeben, die es zu meistern gilt. Wichtig dabei wird gerade der Austausch zwischen den einzelnen Organisationseinheiten, die sich als eine SERVICE 4.0 Community verstehen müssen und gegenseitig von den jeweils gemachten Erfahrungen als „Lernende Organisation“ profitieren sollten.

Sollten Sie weiterführende Fragen und Anregungen haben, so können Sie mich gerne kontaktieren.

**Kontakt:**

torsten.schneider@serview.de

Stichworte:

SERVICE 4.0; Digitalisierung; Digitale Transformation; Smarte Services; dynamische Service-Modelle; Geschäftsprozessintegration Service Management in der Zukunft

Torsten Schneider

Principal Consultant,

SERVIEW GmbH

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg bei der Reflektion mit dieser Thematik und ggf. bei der Umsetzung unternehmensrelevanter Schritte.

Whitepaper SERVICE 4.0 – Grundposition und Einschätzung
Bad Homburg im November 2016



© SERVIEW GmbH

