Transformationsnetzwerk Nordschwarzwald

Geschäftsmodelle

Produkt-Service-Systeme...

Produkt-Service-Systeme sind Geschäftsmodelle, die Produkte und Dienstleistungen integrieren, um einen höheren Nutzen für den Kunden zu schaffen. Anstatt nur ein physisches Produkt zu verkaufen, bieten Unternehmen eine Kombination aus Produkten und begleitenden Dienstleistungen an, die den gesamten Lebenszyklus des Produkts abdecken. Ziel ist es, den Wert für den Kunden zu maximieren und gleichzeitig die Umweltauswirkungen zu minimieren.

... in der Automobilindustrie

In der Automobil- und Zulieferindustrie ermöglichen Produkt-Service-Systeme eine umfassende Betreuung der Kunden über den gesamten Lebenszyklus eines Fahrzeugs. Dies kann Wartung, Reparaturen, Versicherungen, Mobilitätsdienste und technologische Updates umfassen. Hersteller und Zulieferer bieten nicht nur das Fahrzeug selbst an, sondern auch eine Reihe von Dienstleistungen, die den Betrieb und die Nutzung des Fahrzeugs optimieren.

Chancen

Stetige Umsätze: Regelmäßige Dienstleistungen wie Wartung und Updates generieren kontinuierliche Einnahmequellen.

Erhöhung der Kundenzufriedenheit: Durch das Angebot von umfassenden Dienstleistungen können Unternehmen eine engere Kundenbindung aufbauen und die Kundenzufriedenheit steigern.

Nachhaltigkeit: Förderung nachhaltiger Praktiken durch die Verlängerung der Lebensdauer von Produkten und die Optimierung von Ressourceneffizienz.

Wettbewerbsvorteil: Differenzierung von Wettbewerbern durch ein erweitertes und kundenorientiertes Angebot.

Risiken

Hohe Komplexität: Die Integration von Produkten und Dienstleistungen erfordert komplexe Koordinations- und Managementfähigkeiten.

Kosten: Entwicklung und Bereitstellung umfassender Serviceangebote können hohe Investitionen erfordern.

Abhängigkeit von Partnern: Erfolg hängt oft von der Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern und Partnern ab.

Marktanpassung: Risiko, dass Kunden die zusätzlichen Dienstleistungen nicht annehmen oder wertschätzen.

Bezug zur Plattformökonomie

Produkt-Service-Systeme zielen auf ein kundezentriertes Angebot durch die Kombination von Sach- und Dienstleistungen ab. Dieses Angebot kann auch im

Transformationsnetzwerk Nordschwarzwald

Rahmen von Plattformökonomie wirtschaftliche Mehrwerte bieten.

Anwendungsbeispiele

Car-as-a-Service: Kunden zahlen eine monatliche Gebühr für die Nutzung eines Fahrzeugs, inklusive Wartung, Versicherung und technologische Updates.

Flottenmanagement: Unternehmen bieten umfassende Flottenmanagement-Dienstleistungen, einschließlich Fahrzeugwartung, Telematik und Fahrerschulungen.

Predictive Maintenance: Einsatz von IoT und Big Data zur Vorhersage und Durchführung von Wartungsarbeiten, bevor Probleme auftreten.

Mobilitätsdienste: Kombination von Fahrzeugverleih, Car-Sharing und Ride-Hailing-Diensten, die über eine zentrale Plattform angeboten werden.

Erste Schritte

1. Bedarfsanalyse: Identifikation der Kundenbedürfnisse und der potenziellen Dienstleistungen, die angeboten werden können.

2. Plattformauswahl: Auswahl und Implementierung einer geeigneten digitalen Plattform zur Integration von Produkten und Dienstleistungen.

3. Pilotprojekte: Start von Pilotprojekten, um die Marktakzeptanz und Effizienz der PSS-Modelle zu testen.

4. Schulung und Integration: Qualifizierung der Mitarbeiter und Integration der neuen Dienstleistungen in die bestehenden Geschäftsprozesse.

Relevante Kompetenzen

Service-Design: Fähigkeit zur Gestaltung und Implementierung kundenorientierter Dienstleistungen.

IT- und Datenmanagement: Kenntnisse über die Nutzung digitaler Plattformen und die Verwaltung großer Datenmengen.

Projektmanagement: Kompetenzen zur Planung und Umsetzung komplexer Projekte, die Produkte und Dienstleistungen integrieren.

Kundenbetreuung: Fähigkeiten zur effektiven Kommunikation und Betreuung von Kunden während des gesamten Produktlebenszyklus.

Kontakt

Wirtschaftsförderung Nordschwarzwald GmbH
Westliche Karl-Friedrich-Str. 29-31
75172 Pforzheim
E-Mail: info@trafonetz.de
Web: www.trafonetz.de

Quellen

Burtnik Urueta, L. C. & Dekoninck, E. (2024) "Product-service systems in large automotive OEMs: characterising the decision-making process when developing and introducing vehicle sharing/pooling schemes", *Proceedings of the Design Society*, Vol. 4, S. 1209–1218.

Fakhfakh, S., Jankovic, M., Hein, A. M., Chazal, Y. & Dauron, A. (2021) "Proposition of an ontology to support product service systems of systems engineering", *Systems Engineering*, Vol. 24, No. 5, S. 293–306.

Gerl, S. (2020) *Innovative Geschäftsmodelle für industrielle Smart Services: Ein Vorgehensmodell zur systematischen Entwicklung*, Wiesbaden, Springer Fachmedien Wiesbaden; Springer Gabler.

Gropengießer-Arlt, L. & Zacharias, N. (2024) "Systematisierung und Potenziale von nachhaltigen Innovationen in Produkt-Service-Systemen", in Bruhn, M. & Hadwich, K. (Hg.) *Sustainable Service Management,* Wiesbaden, Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 561–584.

Kurpiela, S. & Teuteberg, F. (2022) "Strategic planning of product-service systems: A systematic literature review", *Journal of Cleaner Production*, Vol. 338, S. 130528.

Kurpiela, S. & Teuteberg, F. (2023) "Product-service system-oriented business models: a taxonomy of startups in the mobility sector", *Information Systems and e-Business Management*, Vol. 21, No. 4, S. 837–861.

Kurpiela, S. & Teuteberg, F. (2023) "Strategische Planung in der Automobilindustrie in Zeiten von Produkt-Service-Systemen: Veränderungen, Planungsansätze und Herangehensweisen", *HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik*, Vol. 60, No. 6, S. 1237–1252.

Schoblik, J., Kölmel, B., Bulander, R., Richter, A. & Waidelich, L. (2020) "Methoden des kundenzentrierten Innovationsmanagements als Basis der personalisierten Produkt-/Servicegestaltung", in *Dialogmarketing Perspektiven 2019/2020,* Wiesbaden, Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 1–19.

Sharma, D., Yadav, V. & Singh, D. "Advancements and Implications of Product Service Systems in the Automobile Industry: A Comprehensive Review", *RAiSE-2023*. Basel Switzerland, MDPI, S. 98.

Waidelich, L. (2019) *Entwicklung eines Klassifikations-Frameworks für Digitale Industrielle Produkt-Service-Systeme (DIPS²): – zur Identifikation von Geschäftsmodellen für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) im Rahmen des Forschungsprojekts Use-PSS*, Verlag Wissenschaft & Praxis.

Waidelich, L., Richter, A., Bulander, R., Kölmel, B. & Glaser, P. (2020) "Product-Service Systems at a Glance", in Obaidat, M. S. (Hg.) *E-Business and Telecommunications,* Cham, Springer International Publishing, S. 61–84.

Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages