

# AFSMI | digital 2020

[www.afsmi.de](http://www.afsmi.de)



# Die Gemeinschaft der Experten: Das Jahr 2020 im AFSMI wird digital

Kai Altenfelder, Präsident AFSMI German Chapter e. V.

Im Dezember 2019 haben wir unsere Mitgliederversammlung abgehalten. Neu in den Vorstand gewählt wurden bei dieser Versammlung Dieter Schönfeld für das Ressort „Zentrum für Bildung, Forschung und Transfer“ (ZBFT) und Josef Petzenhammer. Josef wird den Vorstand mit seiner Erfahrung in den Bereichen IT, Sales und Marketing unterstützen.

An dieser Stelle möchten wir unseren Dank an Till Post aussprechen, der in den vergangenen Jahren sehr aktiv für das ZBFT gewirkt und es zu dem gemacht hat, was es heute ist.

Der Vorstand hat in der neuen Konstellation bereits zusammen getagt und wir haben uns einige Dinge vorgenommen, die wir in diesem Jahr mit unseren Mitgliedern zusammen umsetzen möchten.

Ganz im Vordergrund stehen die direktere, persönliche Ansprache und intensive Betreuung aller Mitglieder durch den Vorstand. Wir wollen das

in der Vergangenheit bewährte Patenkonzept aktiv leben und so sicherstellen, dass alle Informationen unsere Mitglieder auch erreichen. So ist denn auch das Selbstbild vom Kompass zu verstehen: Wir wollen dabei helfen, Positionsbestimmung und Richtungsweisung auf dem Weg in die Zukunft des Services vorzunehmen.

Als wesentliche Leistungen des AFSMI sind dabei natürlich die Chapter-Meetings zu nennen. Die Corona-Krise hat unsere Planungen hier - wie bei mutmaßlich jedem Veranstalter - durcheinander geworfen. Wir haben unsere geplanten Meetings - hier vor allem das Treffen bei der Heidelberger Druckmaschinen AG an, bei dem wir am 30./31. März hinter die Kulissen von deren Veränderungsprozess schauen wollten mit dem Schwerpunkt „Welche Herausforderungen bestehen für den Service/Support bei einer digitalen Transformation?“, verschieben müssen. Der Wandel bedeutet für uns das Anbieten von Webinaren oder auch Mitgliederforen im Online-Format. Wir halten Sie auf unserer Website und in der neuen AFSMI App auf dem Laufenden, wie wir die wichtigen Meetings in der nächsten Zeit organisieren werden. Ihnen alles Gute für die nächsten Wochen!

Ihr  
Kai Altenfelder  
Präsident AFSMI  
German Chapter e. V.



## Networking geht weiter - mit Live-Webinaren!

Ein Plan hat solange Bestand, bis man mit der Realität konfrontiert wird. Im Februar haben wir voller Elan von den Plänen berichtet, die wir als Vorstand für das Jahr gefasst haben. Und dann kam die Pandemie.

Nun ist alles anders und wir haben uns mit geänderten Realitäten auseinander gesetzt. Wie alle anderen Unternehmen, Vereine und Organisationen müssen wir von unseren

Präsenzveranstaltungen Abstand nehmen. Daher haben wir uns um andere Möglichkeiten bemüht, mit der wir den Austausch untereinander fortsetzen können.

Anstelle der gewohnten Chapter Meetings führen wir nun regelmäßige online Video-Workshops durch. Die sind jeweils auf ein Thema fokussiert und finden im monatlichen Abstand statt. Der erste Workshop fand am Mittwoch nach Ostern statt und

behandelte ein überaus aktuelles Thema: Wie man trotz Social Distancing neue Services entwickelt! Auf der Webseite finden sich weitere Informationen und der Anmelde-Link zu den kommenden Veranstaltungen. Diese Workshops stehen derzeit auch für Interessent:innen offen. Die bereits geplanten Workshop-Termine können Sie wie gewohnt unserer Webseite entnehmen oder in der neuen AFSMI-App finden.

## Regional-Treffen und Book Sprint

Zu einer festen Größe haben sich die Regional-Treffen etabliert. Nachdem im Januar bereits das zehnte Treffen im Raum Stuttgart stattfand, gehen wir in Kürze mit dem Regional-Konzept auf Roadshow. In mehreren Städten wollen wir die Diskussionen unter AFSMI-Mitgliedern und Interes-

senten in weitere Regionen tragen. Neben den schon bekannten Workshops und Arbeitssitzungen des ZBFT gehen weitere Veranstaltungen an den Start. Außerdem planen wir einen BookSprint zum gemeinsamen kollaborativen Schreiben eines Service-Fachbuches. Mit diesem

Buch werden wir das Netzwerk der AFSMI-Mitglieder untereinander festigen und unsere kollektive Kompetenz wirksam nach außen darstellen. Nebenbei schließen wir damit die Lücke der verfügbaren deutschsprachigen Fachbücher zum Thema Services.

## Neue Vorstände gewählt

Auf unserer letzten Mitgliederversammlung wurden auch zwei neue Vorstände gewählt. Neu im Vorstand ist Josef Petzenhammer. Der 31-Jährige wohnt in München und arbeitete bislang bei HP, HP Enterprise, Micro Focus und aktuell bei Apptio. Tätig war er bislang in verschiedenen Rollen – unter

anderem im Vertrieb, im Account Management, im Sales, Support und Management. Insgesamt verfügt er über mehr als zehn Jahre IT Service Erfahrung, hier mit dem Fokus auf Software.

Neuer Vorstand ZBFT ist Dieter Schönfeld. Der 59-Jährige ist aktuell

selbstständiger Berater und Interim manager. Zuvor war er als Bereichsleiter weltweiter Service bei der Karl Storz GmbH & Co. KG tätig, davor bei MTU Friedrichshafen in wechselnden Positionen, unter anderem als Leiter Vertrieb und Service in Asien sowie als Leiter weltweiter Kundendienst. Dieter Schönfeld tritt

# Unsere „AFSMI Mitglieder APP“ ist da!

## Tool zur schnellen, einfachen Kommunikation

Um unseren Mitgliedern eine moderne und sichere Kommunikation anzubieten, haben wir uns im letzten Jahr entschlossen, eine werbefreie und nach dem DSGVO Standard entwickelte App in unser Portfolio aufzunehmen. Diese App ist kostenlos verfügbar und kann unter Apple OS, Android aber auch im Browser auf dem PC benutzt werden.

Die AFSMI App ermöglicht eine einfache, schnelle und mobile Kommunikation mit unseren Mitgliedern und Interessenten.

Mit der AFSMI App können wir

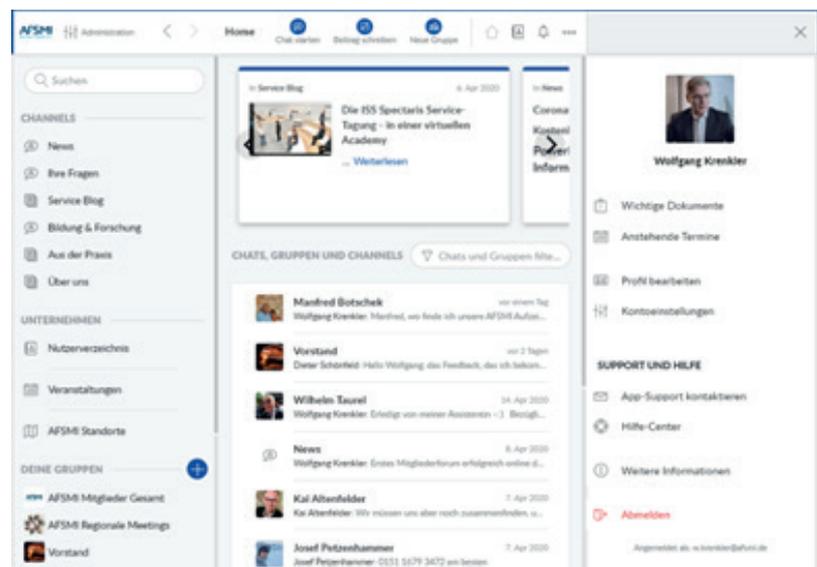
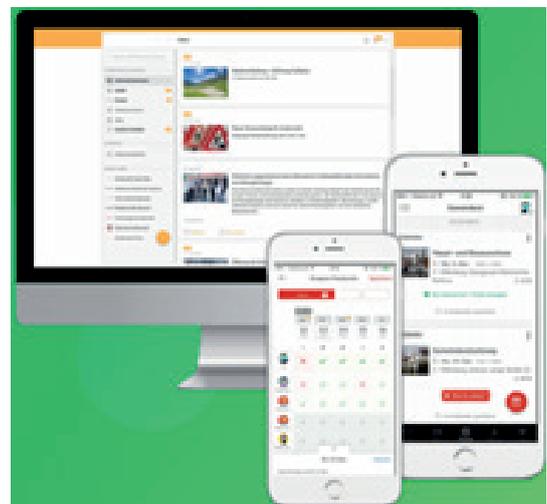
- schneller direkt kommunizieren
- Mitglieder miteinander verbinden
- Feedback geben und erhalten
- Mitglieder schneller und besser informieren
- unsere Zusammenarbeit stärken

Key Elemente der „AFSMI App“ sind:

1. News
2. Ihre Fragen
3. Service Blog
4. Aus der Praxis
5. Bildung & Forschung
6. Veranstaltungen
7. Mitgliederverzeichnis

Damit haben wir ein Tool, welches gerade in der heutigen Zeit absolut wichtig ist, da wir damit schnell und online kommunizieren können, egal wo Sie unterwegs sind und mit dem Sie als Mitglied, den Chat Raum für Ihre Fragen benutzen können. In dem Channel „Ihre Fragen“ können Sie Fragen und Feedback direkt an uns senden.

Wir werden im Mai 2020 ein Webinar bezüglich Anwendung und Nutzererfahrungen mit unserer App einplanen. Falls Sie noch Fragen bezüglich unserer „AFSMI App“ haben, senden Sie bitte eine E-Mail an [w.krenkler@afsmi.de](mailto:w.krenkler@afsmi.de) oder benutzen Sie in der App die Option „App Support kontaktieren“.



Kurzbeschreibung:

## 1. Installation

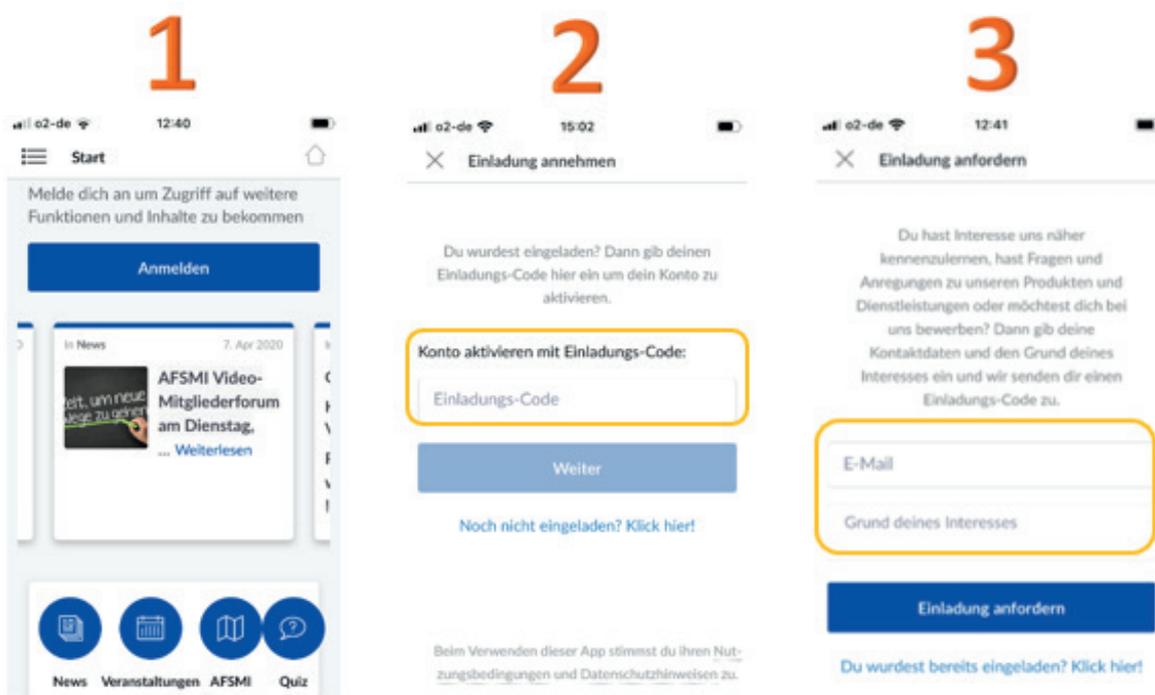
Die App können Sie kostenlos im Apple Store oder unter Google Play herunterladen und installieren.



## 2. Anmeldung

Nachdem Sie die App gestartet haben, kommen Sie direkt in den öffentlichen Bereich der Applikation. Falls Sie schon einen Einladungscode von uns erhalten haben, können Sie Ihr Konto sofort über den Button „Anmelden“ mit Eingabe des Codes aktivieren.

Ansonsten einfach über den Link „Noch nicht eingeladen?“ eine Einladung anfordern, indem Sie Ihre E-Mail-Adresse und einen Grund für die Benutzung angeben. Der Rest geht automatisch und Sie bekommen von uns Ihre persönlichen Anmeldedaten.



# „How to win, keep and develop talents“

## 6. Südwest/Stuttgart Regionaltreffen - Erfahrungsbericht

Nach Begrüßung und Agenda ging es in die Vorstellungsrunde mit der Aufgabe, dass jeder ein von einem Erlebnis als Führungskraft oder als Mitarbeiter berichtete.

Diese Erlebnisse waren schon das erste Highlight! Obwohl sich viele Teilnehmer nicht kannten, entstand durch das Teilen Ihrer Erlebnisse eine offene und spannende Diskussion:

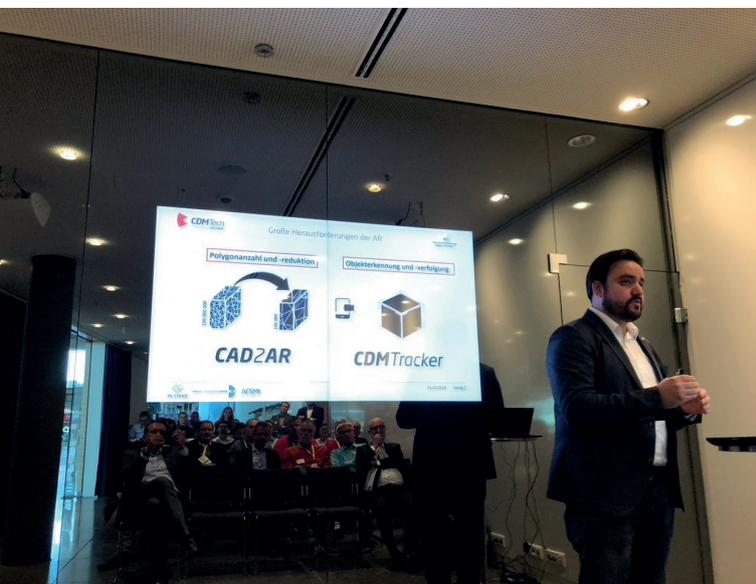
Es war hilfreich, dass Teilnehmer aus unterschiedlichen Lebensphasen und unterschiedlichsten Erfahrungen kamen:

- Teilnehmer waren im Alter von 20 bis knapp über 60 Jahren, also eine gute Mischung aus jung und Erfahrung
- Führungsebene (von Werkstudent, Gruppen Leiter, Direktor und Unternehmer...)
- Branche (Software Industrie, Maschinenbau, Beratung, Airline, Automotive Industrie, Verband..)

egal ob morgens, nachts von einem Kriegs-Einsatz kommend (Jugoslawien Konflikt), persönlich empfängt.

- Das Erlebnis, als der Chef anerkennt, dass ein junger Mitarbeiter ein Projekt, der ein fast schon aussichtsloses Projekt erfolgreich gedreht hat.
- Der Chef, der obwohl ein signifikanten Fehler einer seiner Mitarbeiter verursacht hat, sich trotzdem vor ihm stellt.
- Übrigens in keiner der Geschichten ging es um Geld

Heiko Felber konnte die Stimmung und Ergebnisse perfekt in seinen Vortrag übernehmen, und viele der Erlebnisse konnten als Best Practices für ideale Mitarbeiterführung wiedererkannt werden, vieles wurde vertieft und ergänzt. Heiko Felbers Präsentation



Wesentliche Punkte von Heiko Felbers Präsentation:

- Mitarbeiter, die über ihre Firma sagen „ich mag meinen Arbeitgeber und meinen Arbeitsplatz“, meinen damit nicht nur einen sicheren Job, sondern ein anspruchsvolles, forderndes & faires Arbeitsumfeld
- Grundlagen um die richtigen Talente zu bekommen & zu entwickeln kann man relativ leicht umsetzen“
- Nicht nach Skill einstellen sondern nach Attitude, also die richtige Einstellung, Motivation und langfristigen Fit zählt.
- Nicht immer nach Titel, Erfahrung einstellen, sondern erstmal beschreiben, was genau brauche ich in dieser Rolle und dann nach Menschen in anderen Branchen schauen, die für diese Tätigkeit die richtige Fertigkeit haben... (Beispiel war der Friseur/in in der Fertigung für filigrane Tätigkeiten)
- Ein Talent muss nicht jung sein. Auch ein älterer Mensch ist ein Talent für eine Rolle, für die er mit seiner Ausbildung, Erfahrung und speziellen Kenntnissen einfach perfekt passt!
- Nicht-monetäre Anreize wirken etwa doppelt so gut wie monetäre Anreize
- Anerkennung und Wertschätzung sind sehr wichtige Motivationen

Geschichten, an die man sich erinnert:

- „Der Geschäftsführer, der jeden Morgen durch die Fertigung geht, mit den Schichtarbeitern spricht, sich deren Probleme anhört, diese in seinem Führungskreis anspricht, und damit Vertrauen auf der untersten Ebene in die Führung aufbaut, er selbst aber dadurch nicht den Blick für das Wesentliche nicht verliert“
- Der Commodore bei der Luftwaffe, der jeden Piloten,

Wichtig ist Führung, „wenn der Wind sich dreht“

- In guten Zeiten ist es einfacher Mitarbeiter Engagement durch gute Führung zu erreichen. Spannend wird es, wenn schlechte Zeiten kommen. Das Beispiel eines Teilnehmers, der 3 Wochen lang nicht schlafen konnte, weil er einen Mitarbeiter wegen des Überlebens eines Unternehmens kündigen muss, war eindrucksvoll.
- Wie man mit Mitarbeitern in solchen kritischen Phasen spricht und diese Kommunikation nicht einfach auf untere Ebenen delegieren kann

Ein Mitarbeiter, der in seiner Rolle aufgeht ist natürlich ideal, denn dann ist Führung einfach, nur lernen wir als Schüler, Studenten und später, wie man den passenden Beruf für sich findet? Folgende Wortmeldung regte zum Denken an:

„Kinder, Schüler, Studenten bekommen nicht gelernt, für was bin ich eigentlich talentiert, was ist mein Ding. Oft wird man in bestimmte Jobs, Berufe gedrängt, die gar nicht zu einem passen. Wenn diese Kenntnisse bei jungen Menschen vorhanden wäre, dann würde die richtigen Menschen an den richtigen Positionen arbeiten“

Das passt wieder sehr gut zu dem Thema Talent aus Heiko Felber's Präsentation.

Manfred's Summary:

Erstmal ist jeder einzelne dafür zuständig sein Ding, den Job, die Tätigkeit, quasi „Berufung“ zu finden, die wirklich zu ihm passt. Dann ist er im „Flow“, heisst er liefert höchste Qualität, Ergebnisse bei höchster Wertschätzung (erstmal durch sich selbst, weil es einfach Spaß macht). Für die Führungskraft heißt es diese Einzelwahrnehmung zu haben, um diese Talents, die für die Anforderungen dieser Stelle passen zu erkennen, und dann zu fördern.

Was hat das Ganze mit Service und den AFSMI zu tun?

Service ist zu allererst „People Business“. Ja Automatisierung wird uns viele taktische Aufgaben abnehmen. Am Ende bleiben komplexe Probleme, die nur mit Kreativität, Mut, Risiko, Teamwork und effektiver Kommunikation zu bewältigen sind. Und dafür braucht man engagierte Mitarbeiter, also Talents die in „Ihr Ding“ machen!

Die regionalen „MeetUps“ 2019 in Stuttgart im Überblick:

6. RM am 31. Januar in Fellbach bei VDC: „How to win and keep talents“

7. RM am 4. April bei Landesmesse Stuttgart: „Storytelling, eine Methode für das Knowledge Management mit Fokus auf das Beratungs-, Consulting- und Projekt Geschäft“

8. RM am 24. Juli bei Landesmesse Stuttgart: „Virtuelle Techniken im Service“

9. RM von 23.-24. Oktober auf IN.STAND inklusive zwei Workshops (IIOT und Service Design, Virtuelle Techniken im Service)

Details zu allen Veranstaltungen

Die Highlights des ZBFT Zentrum für Bildung, Forschung und Transfer:

25. Methoden Workshop in der TUM, Heilbronn

103. Chapter Meeting - Die Smarte Dienstleistungs-Fabrik in Nürnberg

26+27. Methoden Workshop kausale Problemlösung mit Kepner/Tregoe in Dreieich

Abschluss Mitwirkung Forschungsprojekt SmartDiF

28. Workshop Digitalisierung für die Weiterentwicklung von Service in Nürnberg

29. Workshop High-Tech-Service & Lösungsgeschäft & Qualitätsmanagement in München

# Die neue Messe IN.STAND - mit dem AFSMI

## Gemeinsames Auftreten von betrieblicher Instandhaltung und Hersteller-Services ist die Zukunft

Wir hatten zusammen mit VDC (Virtual Dimension Center) einen eigenen Stand auf der Messe. Besonders neueste technischen Services für die Instandhaltung auf Basis von Augmented- und Virtual-Reality waren von hohem Interesse.

AFSMI Workshops erfolgreich auf der IN.STAND!

Unsere Workshops zu VR/AR im Service und Ursachen für Misserfolg in IOT Services waren gut besucht. Wir freuten uns über einen aktiven Austausch und Diskussionen.

So konnten die Referenten überzeugen, dass VR/AR reif für den Alltag im Service und Instandhaltung ist. Produktivität, Verfügbarkeit von Anlagen werden erhöht und Kosten für Service und Instandhaltung reduziert.

Im Workshop zu Ursachen für Misserfolg von Predictive Maintenance und IIOT-Services, konnten wir die Ursachen vervollständigen und stellten fest, dass die meisten Fehler in der Service Designphase entstehen. Dr. Benedikt Höckmayr stellte die Innovationsmethode vom Josephs für die Servicedesign Phase vor. Diese basiert auf Google Design Sprints und integriert Elemente aus anderen Design Methoden, zum Beispiel Design-Thinking. Prototypen von Services werden innerhalb von 4 Tagen entwickelt und Kunden am 5. Tag vorgestellt. Einige Teilnehmer bemerkten, „wenn wir das nur in der Vergangenheit gemacht hätten, hätten wir uns Millionen gespart“

AFSMI Erkenntnis aus der IN.STAND - Instandhaltung und Services von Herstellern wachsen durch Digitalisierung zusammen!

Höchste Verfügbarkeit (Zero Downtime) maximale OEE (Overall Equipment Effectiveness) in einer zunehmend automatisierten und vernetzten Produktion erhöhen die Anforderungen für die Instandhaltung. Dadurch wird die Instandhaltung zum strategischen Erfolgsfaktor und ist verantwortlich das richtige Service Konzept im Unternehmen und zusammen mit externen Service Partnern zu entwickeln. Diese Vernetzung wird durch die Digitalisierung intensiver und schneller. Die Folge sind effektivere und effizientere Service Prozesse. Dieser Trend wurde bei unseren Gesprächen und Ausstellern sichtbar und wird sich in den nächsten Monaten und Jahren beschleunigen. Das ist natürlich eine Chance für neue Services und Service Geschäftsmodelle, die gerade Mitglieder des AFSMI in die Praxis umsetzen.

Dr. Lennart Brumby erwähnte in seiner Instandhaltungskolumne vom 4.11 zur IN.STAND: „Und genau in diesem gemeinsamen Auftreten von betrieblicher Instandhaltung und Hersteller-Services sehe ich die Zukunft. Diese beiden Gruppen sind heute noch viel zu oft isoliert unterwegs.“

Wir vom AFSMI sind damit schon auf die nächste IN.STAND gespannt und werden aktiv mitwirken den Mix aus Instandhaltung und Hersteller Services weiter zu optimieren.



# AFSMI beim Strategiegipfel B2B in Berlin

## Strategische Neuausrichtung der Service und After-Sales-Prozesse

AFSMI als aktiver Kooperationspartner bei dem Strategiegipfel B2B 22/23 Oktober 2019 in Berlin mit eigenem Stand und einem Workshop "New Work im Service"



Zu einem herausragenden Kundenbeziehungsmanagement im B2B zählen exzellente Serviceprozesse. Auch in diesem Bereich eröffnet die Digitalisierung neue Möglichkeiten für vernetzte und personalisierte Kundenerlebnisse, die sich an dem orientieren, was im B2C von Amazon & Co. als Standard gesetzt wird. Ansatzpunkte & Bausteine für optimierte Serviceprozesse im B2B gibt es viele: Self-Service-Portale, Chatbots, Predictive Analytics, innovative After-Sales-Prozesse und Ersatzteilmanagement. Durch den Einsatz neuer Technologien können Touchpoints noch besser vernetzt und die Customer Journey weiter optimiert werden. Auf diese Weise lassen sich neue Geschäftsmodelle im Service aufbauen, die durch den Einsatz von KI und Machine Learning weitreichende Potentiale mit sich bringen.

**AFSMI Workshop: New Work im Service?**  
Neue Arbeitsformen, Selbstorganisation und echte Kollaboration

Der Hype um neue Arbeitsformen, die sogenannte „New Work“, hält nach wie vor an. Ist der Service die letzte Bastion eines eher direktiven Führungsstils? Wir zeigen Ihnen anhand eines konkreten Beispiels, wie die Transformation der Serviceabteilung in eine lernende Organisation gelingen kann. Dazu braucht es einen ganzheitlichen methodischen Ansatz, verändertes Führungsverhalten, veränderte Kennzahlen und die

Selbstorganisation des Teams. Lernen Sie anhand der Einführung von Wissensmanagement-Methodik im Service, wie Sie:

- die Definition von Arbeitsprozessen und Templates besser der Belegschaft überlassen,
- die richtigen Motivatoren für Wissensarbeitende wirksam einsetzen,
- mithilfe des „Strategic Frameworks“ ihre Transformation an den Vorbehalten und Widerständen orientieren und so auch über Vorgesetztenwechsel hinweg retten
- und so Ihren Service in eine lernende Organisation verwandeln.

Ein toller AFSMI Workshop mit reger Beteiligung.

Der nächste B2B Service Management Event ist geplant am 7. / 8. Oktober 2020 in Berlin und auch dieses Jahr wieder mit AFSMI Beteiligung. Der Teilnehmerkreis besteht aus Leiter Service-management; Leiter Customer Service; Leiter Aftersales.

# Workshops bei Pan Dacom

## Treffen in Dreieich

Neben Service Management und Kundenorientierung ist die Problemlösung die wichtigste methodische Kompetenz für Unternehmen. Hierauf weisen verschiedene Studien aus den letzten Jahren (u.a. von McKinsey) hin.

Der Wettbewerbsvorteil "Problemlösungskompetenz" von Unternehmen in der Service-Industrie liegt in der Kombination des richtigen Expertenwissens, der richtigen Methoden zum Lösen von Problemen und einer Organisation und Kommunikation, die eine effektive Problemlösungskultur unterstützt.

Gerade in einem zunehmend komplexen Umfeld mit vielen Schnittstellen und starker Vernetzung sind methodische/systematische Ansätze zur Ergebnisfindung unabdingbare Hilfsmittel/Voraussetzung.

In einem ersten Workshop haben wir 2019 bei der Fa. Pan Dacom in Dreieich uns zunächst mit dem Kepner Tregoe Ansatz (KT) beschäftigt. Der Ansatz hat sich seit über 60 Jahren bewährt und eignet sich besonders gut für die Lösung von komplexen und kausalen Problemen und wird u.a. von PMI, ITIL als Best Practices referenziert.

Der KT-Ansatz beruht auf den 5 Schritten: Situationsanalyse, Problemanalyse, Entscheidungsanalyse, Analyse potenzieller Probleme und der Analyse potenzieller Chancen. In einem weiteren Workshop haben wir die Anforderungen an Problemlösungen im High-Tech-Service und Solution Business definiert. Zur Zeit arbeiten wir zusammen mit dem Unternehmen Kepner Tregoe an einem White Paper. Dieses wollen wir in einem Online-Workshop vorstellen und diskutieren.

# Mitwirkung im Transfer Projekt

## Smart Service für Macher in Baden Württemberg, insbesondere unter dem Transferaspekt von Forschungsergebnissen zu digitalen Geschäftsmodellen

In allen Branchen und über traditionelle Branchengrenzen hinweg wächst der Druck, Prozesse zu digitalisieren und zu vernetzen und traditionelle Produkte und Dienstleistungen mit datenbasierten, „intelligenten“ Komponenten aufzuwerten.

Doch während sich die meisten größeren Unternehmen seit geraumer Zeit mit der digitalen Transformation ihrer Prozesse, Leistungsangebote und Geschäftsmodelle befassen, befinden sich viele kleine und mittlere Unternehmen immer noch in Wartehaltung. Manchmal fehlt es an Ideen, wie im eigenen Anwendungsfeld mit Daten Mehrwert geschaffen werden könnte. Manchmal fehlen das methodische Wissen und die Ressourcen, um Smart-Services und digitale Geschäftsmodelle zu entwickeln und umzusetzen. Vor allem aber fehlt es an Beispielen und Vorbildern, die Mut machen, als KMU selbst aktiv zu werden.

Wie finden kleine und mittlere Unternehmen (KMU) leichter Zugang zu Wissen über Smart-Services und digitale Geschäftsmodelle? Das Projekt „Smart Services für Macher“ erprobt Transferformate mit Modellcharakter und schafft Smart-Service-Erlebnisräume.

Im Projekt wurden verschiedene interaktive Transferformate mit Modellcharakter erarbeitet und umgesetzt, um Auszubildende, Mitarbeiter und Geschäftsführer von KMU an die Gestaltung von Smart-Services und digitalen Geschäftsmodellen heranzuführen. Zu diesen Formaten gehören Macher-Workshops, Unternehmerabende und Kurzberatungen in unterschiedlichen Regionen Baden-Württembergs. Auf der Website des Projekts wurde ein virtueller „Erlebnisraum“ für Smart-Services geschaffen. Ergänzt wurde dieser durch Demonstratoren und Showcases im ServLab des Fraunhofer IAO sowie dem Service- und Robotik-Labor der Hochschule Furtwangen.

Ergänzend zu diesen Formaten untersucht das Projektteam in Baden-Württemberg zusammen mit dem AFSMI, wie Innovations-, Technologie- und Gründerzentren sich als Transferplattform für das Thema Smart Services eignen und wie ein Beratungsangebot dieser Einrichtungen aussehen könnte.

Eine Abschlussveranstaltung für dieses Projekt ist in der zweiten Jahreshälfte 2020 vorgesehen.

# High-Tech-Service und Lösungsgeschäft

## Workshop in München

Vier Jahre nach der Einführung der DIN EN ISO 9001:2015 kann eine erste Zwischenbilanz gezogen werden, inwieweit die geänderten Anforderungen der Norm dienstleistungsgerechter gestaltet sind. Dies war ein expliziter Anspruch der Normenanpassung unter dem Stichwort „Produkte und Dienstleistungen“.

Die aktuelle Wahrnehmung zeigt, dass das Service Management und das Qualitätsmanagement eher wenige Berührungspunkte zu haben scheinen.

Weitere Informationen:

<https://www.afsmi.de/veranstaltung/28-workshop-high-tech-service-und-qualitaetsmanagement-wie-passt-das-zusammen.html>

## Poster zum Download

### AFSMI bei Lehraufträgen gefragt

Der AFSMI vermittelt Lehraufträge im Bereich technisch/ betriebswirtschaftlich orientiertes Service Management. Innerhalb von Lehraufträgen und Studienarbeiten sind dabei in den letzten Jahren viele studentische Poster entstanden, die die Bereiche Marketing, Engineering, Sales, Operation und Controlling in kurzer übersichtlicher Form abdecken.

Es kommen dabei sowohl bewährte Methoden als auch neue Methoden in Betracht, solange die Ergebnisse im industriellen Kontext relevant sind. Wir verfolgen damit das Ziel, aktuelle Methoden im Bereich High-Tech-Services und Solution Business vorzustellen. Eine Auswahl dieser Poster stehen im Laufe Jahres 2020 im Downloadbereich (<https://www.afsmi.de/kompetenzentwicklung/bildung/poster.html>) zur Verfügung und sollen Ihnen methodische Anregungen für Ihre Arbeit geben.

## AFSMI Zertifikate für Studenten

Im abgelaufenen Jahr wurden fast 100 Zertifikate an Studenten der Hochschulen in Furtwangen, Düsseldorf, Ravensburg und Mannheim sowie der Universität München vergeben. Die Vorlesungen werden nach dem AFSMI-Curriculum ausgerichtet und in den Bereichen Service Management, Industrial Service Marketing & Business Development, Service Engineering und Service Strategy & Sales gehalten. Darüber hinaus wurden Studienarbeiten, Exkursion und Thesen betreut.

# Arbeiten an der Physischen-Digitalen Werkbank

## 103. Chapter Meeting des AFSMI GC e. V. 06-2019

Das 103. Chapter Meeting des AFSMI GC e.V. bot Vorträge aus Forschung, Wirtschaft und Transfer mit einem umfassenden Einblick in die smarte Dienstleistungs-Fabrik. In der Veranstaltung wurde der Begriff der digitalen Dienstleistung betrachtet, ein Einblick in Methoden zur Entwicklung digitaler Dienstleistungssysteme gegeben und thematisiert, wie eine effiziente Dienstleistungserbringung sichergestellt werden kann. Außerdem lernten die Teilnehmer die neue DIN SPEC 33453 - Entwicklung digitaler Dienstleistungssysteme - kennen, die kurz vor der Veröffentlichung steht. Als Veranstaltungsort wurde passender Weise die neu eröffnete Denkfabrik JOSEPHS



Als Veranstaltungsort wurde passender Weise die neu eröffnete Denkfabrik JOSEPHS in der Nürnberger Innenstadt ausgewählt.

Prof. Dr. Angela Roth vom Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik, insb. Innovation und Wertschöpfung, an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg FAU führte gemeinsam mit Till Post vom AFSMI GC e. V. in die Veranstaltung ein. Prof. Roth stellte das Projekt „SmartDiF – die smarte Dienstleistungsfabrik“ vor, ein von der Bundesregierung gefördertes Forschungsprojekt. Unter Leitung von Prof. Dr. Kathrin Möslein (FAU) wurde es vom BMBF über eine Laufzeit von vier Jahren mit rund 1,6 Millionen Euro gefördert und startete im August 2015. Die geförderten Partner im Rahmen von SmartDiF sind die Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg (FAU), die Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V. sowie die Siemens AG und die Schaeffler Technologies AG & Co. KG. Auch der AFSMI hat sich intensiv an der Forschungsarbeit beteiligt und als Transferpartner eingebracht.

Smart DiF: Unterstützung datenbasierter Service-Entwicklung

Prof. Roth stellte vor, dass es bei der Konzeption des Projektes darum ging, Digitalisierung und systematische Dienstleistungsentwicklung als Potenziale zu entwickeln. Ziel sei die Entwicklung neuer Fakten-basierter Dienstleistungen und eines systematischen Ansatzes für deren Realisierung gewesen. Wie lassen sich Erfolg und Mehrwert durch Daten erzielen? Die Faktoren Geschäfts-feldstrategie, Wissensgenerierung, Wissensanwendung und Entscheidungsprozess spielen bei dieser zentralen Forschungsfrage eine wichtige Rolle. Service-Entwicklung rund um IoT, Blockchain, Analytics & Co. Beschrieb sie als ein komplexes Zusammenspiel unterschiedlichster Technologien und Akteure.

Wie sah die konkrete Projektarbeit in SmartDiF aus? Über die systematische Entwicklung von Service Systemen im Kontext der digitalen Transformation sprachen Dr. Benedikt Höckmayr als Vertreter der FAU Erlangen-Nürnberg und Christoph Hohmann vom Fraunhofer-Institut für Integrierte Schaltungen IIS. Sie gingen von der Prämisse aus, dass Wertschöpfung im digitalen Zeitalter immateriell ist. Materielle Ressourcen sind Bestandteil von Servicesystemen, so dass sich Unternehmen wie die Projektbeteiligten Siemens und Schaeffler in einem Spannungsfeld zwischen traditioneller Wertschöpfungsperspektive und Wertschöpfung im digitalen Zeitalter bewegen. Dominik Kalb, Spezialist Digitale Fabrik bei der Schaeffler Technologies AG & Co. KG, stellte im Rahmen der SmartDiF-Präsentation die Anwendung der physisch-digitalen Werkbank in der Praxis bei Schaeffler vor. Um die Implementierung datengetriebener Analyse-Services mit SmartDiF-Werkzeugen ging es dann bei Dr. Sebastian Mittelstädt, Head of Research Group Information Integration & Business Intelligence Germany und Dr. Albert Eckert, beide vom Projektpartner Siemens AG.

Dr. Benedikt Höckmayr führte ein,

dass grundlegend gewesen sei, dass ein neues Gestaltungswissen benötigt wurde. Servicesysteme wurden dabei als Gestaltungsgegenstand angesehen. Auch hier machten die beiden Vortragenden wieder ein Spannungsfeld aus, in dem Fall zwischen dem traditionellen Gestaltungswissen in der Welt des Materiellen und dem neuartigen Gestaltungswissen in der digitalisierten Welt. Dieses Gestaltungswissen bedarf bestimmter Implikationen für das Engineering von digitalisierten Servicesystemen: Es geht um digitalisierte Servicesysteme – Gestaltungswissen muss der Natur digitalisierter Servicesysteme gerecht werden – und um rapide Entwicklung digitaler Technologie: Gestaltungswissen muss generalisiert werden, um Gültigkeit zu behalten. SmartDiF unterstützt diese datenbasierte Service-Entwicklung.

SmartDiF verfolgte dabei einen interdisziplinären Ansatz zur Realisierung von Digitalisierungspotenzialen. Industrial Service Clouds wurden dabei als Ansatz zur Sammlung, Analyse und Kontextualisierung von Daten angesehen. Dazu wurde eine Physische-Digitale Werkbank zur systematischen Dienstleistungsentwicklung konzeptioniert.

Mit Blick auf die Digitalisierungsanwendungen und Industrial Service



Prof. Dr. Angela Roth führte gemeinsam mit Till Post vom AFSMI GC e. V. in die Veranstaltung ein.

Digitale Transformation und mehr: Die weiteren Themen des Chapter Meetings

Neben der Vorstellung des Projekts „Smart DiF“ bot das Chapter Meeting weitere spannende Themen aus der digitalen Servicepraxis. Um digitale Transformation von der Planung bis zur Umsetzung ging es bei Christoph Plass von UNITY Consulting und Innovation. Er sagte, dass Digitalisierung die gesamte Wirtschaft betreffe: Drei Fragen sollte sich jedes Unternehmen stellen: Mit Blick auf Smart Factory und Smart Plant ginge es darum, wie die Wertschöpfungskette digitalisiert werden kann. Hinsichtlich Smart Products müsste die Frage lauten, welche Produkte und Services digitalisiert werden sollten. Und wenn es um Smart Services geht, müsse klar sein, welche neuen Geschäftsmodelle dem Kunden angeboten werden können. Er ging dann auf das Prinzip des Geschäftsmodell-Technologie-Portfolios ein, das Unternehmen befähigt, Zusammenhänge in der Plattformökonomie zu verstehen und auf Basis dieses Modells passende Strategien zu erarbeiten, um auch in Zukunft erfolgreich zu bleiben und nicht selbst von Wettbewerbern disruptiert zu werden. Er wies darauf hin, dass innovationsorientierte Unternehmen darauf angewiesen seien, dass die organisatorische Überlappung von Technologie-, Digital-, und Markt-Capabilities möglichst groß sein sollte.

Elisabeth Neugebauer von Axiom sprach über Smart Services-Entwicklung in der Softwarebranche. Als ein fähiges Werkzeug stellte sie die „TRUMPF Machine Apps“ vor, die Unternehmen einen einfachen und kostenlosen Einstieg in die Industrie 4.0 ermöglichen sollen. Im Mittelpunkt steht eine IoT- Plattform zur intelligenten Datenverarbeitung und Bereitstellung von Apps. Darauf bauen im Unternehmen implementierte Connectivity-Funktionen zur Cloud Anbindung im neuen Maschinen-Standard auf. Ergebnis ist ein sicherer mobiler Zugriff auf Analysen in den Apps. Um solche Systeme einzuführen, bedürfe es bestimmter Erfolgsfaktoren. Wichtig seien eine gemeinsame Sprache, Transparenz und

Clouds ging es um die Ableitung von Anforderungen an Cloud-basierte Digitalisierungslösungen aus den identifizierten Anwendungsszenarien, um die Bewertung existierender Cloud-basierter Digitalisierungslösungen und Identifikation von Lücken und Handlungsfeldern sowie um die Erstellung einer Roadmap zur Entwicklung einer praxistauglichen, Cloud-basierten Digitalisierungslösung. Der Fokus lag auf der Befähigung mittelständischer Unternehmen zur selbständigen Nutzung der Digitalisierungschancen.

Nach der Erhebung wurde erkannt, dass es große Potenziale bei der Datenerfassung im gesamten Wertschöpfungsprozess gibt. Erkannt wurde: Allgemein herrscht ein niedriger Digitalisierungsgrad vor. Oft werden Daten nicht digital erfasst. Wenn doch, dann sind oft mehrere Systeme beteiligt. Schnittstellen zwischen Systemen sind häufig nicht vorhanden und die gesamte Wertschöpfungskette ist größtenteils intransparent. Als Gründe für mangelnde Datenverfügbarkeit ermittelten die Forscher in der Projektbefragung zu hohe Investitionskosten (Technologie und IT-Fachkräfte), das unzureichende Teilen vorhandener Informationen (Informationsasymmetrien zwischen Supply Chain Partnern, aber auch unternehmensin-

tern) und das mangelnde Interesse von Wertschöpfungspartnern an der Weitergabe nützlicher Informationen (z.B. Übermittlung aktueller und vollständiger Sendungsdaten von Kunden an LDL).

Zwei zentrale Erkenntnisse der



Elisabeth Neugebauer von Axoom sprach über Smart Services-Entwicklung in der Softwarebranche.

Interviewstudie waren, dass die Cloud als essentielle Ressource der Digitalisierung in Service Prozessen angesehen wird und dass die Wirkung von Digitalisierungsanwendungen auf logistische Service Prozesse verstanden werden muss. Nach der Untersuchung des Marktes hinsichtlich Industrial Cloud war klar: Es lag ein schwer zu durchdringender Markt an Cloud-Angeboten vor, da die Angebote sehr facettenreich sind, häufig aber nur allgemeine Beschreibungen bieten. Weiterentwicklungsbedarf wurde deswegen vor allem hinsichtlich der Implementierung sowie der Realisierung von Mehrwerten gesehen; dazu ein Know-how Bedarf von der Implementierung bis zur Realisierung von Mehrwerten. Der Fokus in SmartDiF lag deswegen vor allem in der Evaluierung der Nutzung von MindSphere als Grundlage für das Engineering von digitalisierten Servicesystemen.

SmartDiF verfolgte dazu einen interdisziplinären Ansatz zur Realisierung von Digitalisierungspotenzialen. Im Fokus stand die schon erwähnte physisch-Digitale Werkbank zur systematischen Dienstleistungsentwicklung. Damit das Design der



Dr. Benedikt Höckmayr führte ein, dass für SmartDiF grundlegend gewesen sei, dass ein neues Gestaltungswissen benötigt wurde.



Im zweiten Teil des Chapter Meetings wurde in interaktiven Workshops aufgezeigt, wie Unternehmen Geschäftsmodelle entwickeln können, um neue Chancen gezielt zu nutzen und langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben.

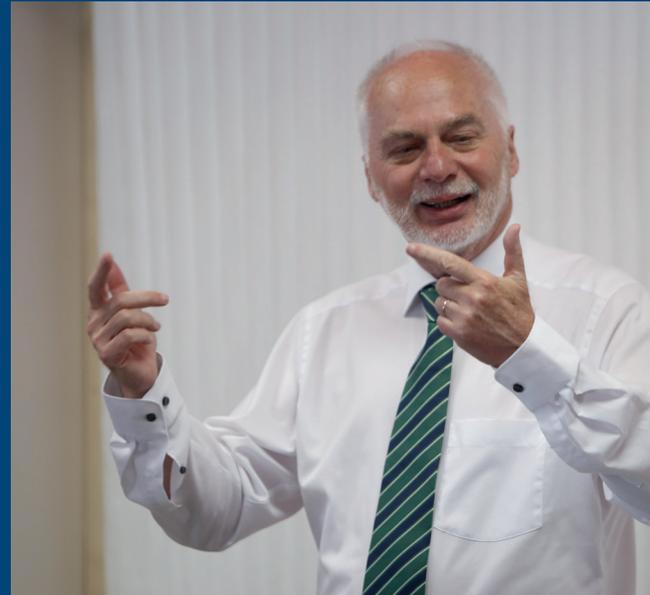
Physisch-Digitale Werkbank auf empirischen Erkenntnissen fußt, wurde ermittelt, welche der Digitalisierung zugrundeliegenden Mechanismen zu neuen digitalisierten Servicesystemen führen. Nach verschiedenen Arbeits- und Evaluationsschritten stand fest: Der physische Anteil der Werkbank soll ein Workshop-Konzept sein. In der Folge stand die Überführung einzelner Methodenbausteine in Software für den digitalen Anteil. Ergebnis: Der entwickelte DiDesigner stellt eine softwaretechnische Umsetzung von Serviceelemententwicklungswerkzeugen dar. Sein Fokus liegt auf der Ergründung verschiedener Lösungskonstellationen. Und: Neben Werkzeugen zur Dienstleistungsentwicklung umfasst der digitale Anteil der Werkbank auch Werkzeuge zur Datenanalyse.

Als Anwendungsteil wurde die Schaeffler Werkzeugmaschine 4.0 präsentiert. Hier erfolgte eine Anbindung an die Siemens MindSphere, was zu einer Entstehung eines digitalen Service Systems in einem Anwendungsfall führte. Erste Mehrwerte, die sich bei der Werkzeugmaschine 4.0 erkennen ließen: eine Zeitersparnis durch Vermeidung manueller Arbeitsschritte und Wegeoptimierung, die Vorhersage des Kartuschen-Tauschzeitpunkts an der Maschine, die automatische Notifikation des Füllstands und bei aufgetretenen Fehlern, das automatische Erkennen und die Notifikation von Anomalien im Verbrauch sowie die Verfügbarkeit der Historie des Kartuschenwechsels und der Schmiermittelart.

Wie lässt sich daraus ein Mehrwert generieren? Durch die Anwendung der Physisch-Digitalen Werkbank wurde dazu das digitalisierte Servicesystem ausgestaltet. Die zentralen Erkenntnisse aus der Anwendung im Logistik-Kontext waren dann wichtiger Bestandteil des Praxisanteils im Projekt. Es zeigte sich, dass das Vorgehen der physisch-digitalen Werkbank den Unternehmen hilft, die konkrete Verbindung zwischen ihren Bedarfen und möglichen Digitalisierungsaktivitäten zu knüpfen. Die Digitalisierungsaktivitäten wirken auf Effizienz und Effektivität. Und: Die Veränderungsmechanismen geben den Möglichkeiten der Digitalisierung

## DIN SPEC 33453 im Blick

Till Post vom AFSMI-Vorstand stellte die DIN SPEC 33453 vor, welche die Entwicklung digitaler Dienstleistungssysteme zum Kern hat. Diese DIN SPEC möchte Leitlinien zur erfolgreichen Entwicklung neuer datenbasierter Dienstleistungen bzw. von Smart Services im industriellen Kontext geben. Zudem soll ein besser anwendbares und agileres Verfahren für die Entwicklung digitaler Dienstleistungssysteme aufgestellt werden. Till Post wies darauf hin, dass die DIN SPEC kostenlos beim zum DIN gehörenden Beuth Verlag heruntergeladen werden kann.



## Treffen am Vorabend

Am Vorabend des Chapter Meetings sprach Axel Maschka über die Zukunft des Automobils. Er glaubt, dass Mobility & High-Tech Services nicht nur den Außendienst verändern werden und stellte dazu vier Thesen auf: Zunächst einmal stehe das Ende des Verbrennungsmotors bevor, in wenigen Jahren würden alle elektrisch fahren. E-Mobility sei die einzige Lösung, die überall akzeptiert werde und die CO2-Targets erreichen lasse. Für überregionale und Intercity-Verknüpfungen räumt er Hydrogen statt Diesel mehr Erfolgchancen ein - wenn die Infrastruktur vorhanden ist. Für urbane Räume sieht er Subskription und Sharing statt Eigentum als adäquate Lösung.

## Workshops zur Vertiefung

Im zweiten Teil des Chapter Meetings wurde in interaktiven Workshops aufgezeigt, wie Unternehmen Geschäftsmodelle entwickeln können, um neue Chancen gezielt zu nutzen und langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben. Dazu wurden passenderweise die Werkzeuge der Werkbank in den Workshops direkt in die Hand genommen – besser kann der Transfer von Wissenschaft in Praxis nicht erfolgen.

# 99a. Managing Service Knowledge

Parametric Technology GmbH, 22./23. Januar 2019

Nach 101 kommt 99 – das ist nicht unbedingt logisch, macht hier aber Sinn: Das im vergangenen Jahr aufgrund der Terminkollision mit der Fußball-WM ausgefallene Chapter Meeting des AFSMI GC e. V. zu „Managing Services Knowledge“ wurde im Januar 2019 nachgeholt. Zurecht, denn das Thema ist aktueller denn je, wie sowohl die Vorträge als auch die Diskussionen in den Workshops gezeigt haben. Die gingen sogar soweit, dass einige Themen in Folgeveranstaltungen vertieft werden.

Veranstaltet wurde das Chapter Meeting bei der Parametric Technology GmbH (PTC) in Sindelfingen. Einen ersten Austausch unter den Teilnehmer gab es bereits am Vorabend beim Besuch der Motorworld, direkt zwischen Sindelfingen und Böblingen gelegen. Der eigentliche Veranstaltungstag startete dann mit einer inhaltlichen Einführung von PTC. Das Unternehmen hat 6.500 Mitarbeiter weltweit und ist vor allem in Nord- und Südamerika (43 Prozent des Revenues) sowie in Europa (37 Prozent) stark; aber auch Asia Pacific ist mit 20 Prozent ein wichtiger Markt. „Unsere Idee ist es, die physikalische Welt und die digitale Welt zusammenzuführen“, erklärte Sasa Plesko. Director Technical Support bei PTC.

Vereinfacht lässt sich die Strategie so beschreiben, dass aus dem physischen „Thing“ mittels IoT ein Digital Twin entwickelt wird, durch den das Physische wiederum angereichert wird, über Augmented Reality zum Beispiel. PTC unterbreitet den Akteuren am Markt dabei diverse Innovationsangebote, angefangen von IoT über Smart Manufacturing bis zu Connected Service und Asset Maintenance.

In seinem Fachvortrag stellte Sasa Plesko auch die PTC Support Services genauer vor. Bei PTC arbeitet ein globales Support-Team im 24/7-Rhythmus. Es gibt 19 Technical Support Center weltweit, neun Sprachen werden unterstützt. „Wir unterscheiden drei Supportbereiche: eSupport, Soft-

ware Support und Assisted Support“, erklärte er. Gesteuert wird der Service über drei verschiedene Maintenance-Verträge: Silver, Gold und GoldPlus, dazu kommen verschiedene optionale Successpläne oder auch ein Support Manager, der sich exklusiv um den jeweiligen Support des entsprechenden Kunden kümmert – das ist der so genannte Technical Support Account Manager.

Basis für die Serviceleistungen bei PTC ist das eSupport Portal. PTC fährt eine Web First Strategie: Das Portal ist erster Anlaufpunkt für Kunden und enthält eine Knowledge Base, die auf dem Knowledge centered Service-Prinzip (KCS) basiert. Dabei wandert jeder gelöste Fall als Case Artikel in die Knowledge Base. „Das Wissen, das wir generieren, soll schon im Workflow des Kunden auftauchen und ihm dort weiterhelfen. Machine Learning hilft dem Kunden dabei, ‚richtig‘ zu suchen. Hinter der PTC-Lösung steckt Dylan, ein neuronales Netzwerk, das Muster erkennt. Dylan scannt die Artikel und kennt die Cases. „Dylan weiß also auch, was der Kunde in seinen eigenen Worten gesucht oder beschrieben hat, kann also zum Beispiel auch mit einfachen oder umgangssprachlichen Formulierungen umgehen“, erklärte der Service-Experte, „und ohne Dylan hätte es 20 Prozent mehr Cases gegeben, die von Mitarbeitern hätten gelöst werden müssen.“

Empolis: Enterprise Service Management

Um Enterprise Service Management ging es im Vortrag von Edgar Kehm, Sales Manager Channel Business bei Empolis. Seine Vision: „Niemand muss mehr falsche Entscheidungen treffen, weil wir alle Informationen nutzen, um die richtigen Empfehlungen zu geben.“ Empolis ermöglicht das zum Beispiel über den Einsatz von intelligenten Assistenten, wie Chatbots, Wearables, virtuelle Assistenten und Augmented Reality. Seiner Einschätzung nach ist Information entscheidend für die User Experience. „Wir



AFSMI-Präsident Kai Altenfelder führte durch das Chapter Meeting.

wissen, dass der Zeitaufwand bei Problembehebungen zu 80 Prozent bei der Fehler-Diagnose liegt und nur zu 20 Prozent bei der Problemlösung.“ Empolis bietet mit seinen Lösungen das Potenzial, das Verhältnis zu verändern. Auf der Checkliste für eine korrekte Antwort auf eine Serviceanfrage steht bei Edgar Kehm folglich nicht nur die Information, sondern auch der Kontext. Die Empolis Smart Cloud helfe so bei der Veränderung von Geschäftsmodellen. Als Beispiel stellte er einen Business Case eines Empolis-Kunden vor, bei dem sich durch die Empolis-Unterstützung und die Generierung neuen Wissens das Geschäftsmodell vom Großhandel von Ersatzteilen für KFZ-Werkstätten zum zukunftsfähigen Dienstleister für eine bessere Diagnose in KFZ-Werkstätten wandelte.

Gebrüder Weiss: Lernen 2020+ als Strategie für die Zukunft

Das Unternehmen Gebrüder Weiss ist ein etabliertes Unternehmen der Transport- und Logistikbranche. Mit xVise hat das Unternehmen eine Tochter gegründet, die sich spezialisiert hat auf die praxisnahe Analyse und Optimierung der Logistik von Kunden sowie auf die Umsetzung

von integrierten E-Commerce-Lösungen. Die Schwerpunkte sind Lager, Beschaffung, Distribution und die Gestaltung der steuernden Informationsprozesse.

Für den gesamten Konzern wurde bei xVise ein nachhaltiges Lernszenario entwickelt, von dem alle Mitarbeiter aus allen Bereichen profitieren sollten. Dr. Irene Häntschel-Erhart, Manager Organisational Development and HR bei der Xvise innovative logistics GmbH, stellte das Konzept auf dem Chapter Meeting vor.

„Unser Schlüssel-Szenario lautet: Alle Mitarbeiter lernen miteinander und untereinander, jeder kann von jedem lernen“, beschrieb sie die Lern- und Entwicklungskultur des österreichischen Unternehmens. Diese Kultur wird im Unternehmen verstanden als vernetzend (lernen von allen), umfassend (lernen für alle), nachhaltig (lernen in und von der Praxis) sowie dynamisch, einladend, offen, effizient und mobil.

Bei der Auswahl der Lernplattform standen Eigenschaften wie die Mandantenfähigkeit, die Mehrsprachigkeit, die Offenheit auch für externe Zielgruppen sowie die Berücksichtigung von Lernerlebnissen und die Integration von externem Content im Mittelpunkt.

Agiles Wissensmanagement im Service mit KCS

KCS steht für Knowledge centered Service und ist eine Methode, die Wissen als zentralen Wertbeitrag in den Mittelpunkt einer Serviceorganisation stellt. Sasa Plesko von PTC hatte das Prinzip schon in seiner Einführung angerissen, AFSMI GC-Präsident Kai Altenfelder als Vertreter der pro accessio GmbH & Co. KG führte das Thema in seinem Vortrag weiter aus.

Die Idee hinter KCS lautet, bestehendes Wissen wiederzuverwenden, um es zu verbessern oder, falls das Wissen noch nicht existiert, in der Knowledge Base zur Verfügung stellen. Es gehe darum, Wissen basierend auf Nachfrage und Gebrauch zu entwickeln und die Erfahrung aller Mitarbeiter in einer Datenbank abzubilden. „KCS fördert so das Lernen durch Teilen und die Zusammenarbeit in der Serviceorganisation“, erklärte Kai Altenfelder. Die These dahinter: Die Wissensdatenbank bildet das kollektive Wissen der Serviceorganisation ab. Damit das Wissen dort hinein gelangt, muss die Bedienung im Workflow möglichst einfach ohne Mehraufwand sein. Bei der Organisation nach KCS erfolgt die Suche nach vorhandenem Wissen direkt am Anfang des Lösungsprozesses.

Warum sollte eine Service-Organisation KCS einsetzen? „Um schneller auf Kundenanfragen zu antworten“, lautete eine Begründung von Kai Altenfelder. Die Komplexität der Lösungen nehme zu, Antworten der Service-Mitarbeiter fielen oft unterschiedlich aus. Gerade die Entlastung des Service-Mitarbeiters stehe im Fokus: „Mitarbeiter sind frustriert, wenn immer die gleichen Antworten gegeben werden müssen. Außerdem wird die Zeit zum Anlernen und Ausbilden immer knapper, auch weil Kunden immer schneller Antworten haben wollen.“ Mit KCS könne bei gleichem Personal die Servicekapazität erhöht werden. Die Qualität des Service könne mithilfe von Kundenfeedback verbessert werden. Weiteres Ziel bei der Entscheidung für KCS sieht Kai Altenfelder darin, dass die Erstlösungsrate verbessert wird, zum Beispiel durch Self Service, für dessen Einführung KCS der optimale Wegbereiter sein könne.



Sasa Plesko, Director Technical Support bei PTC, begrüßte die Teilnehmer in Sindelfingen und stellte das Service-Konzept von PTC vor,



Mies-van-der-Rohe-Str. 4  
80807 München

Telefon: +49 (0)89-3816400-30  
Telefax: +49 (0)89-3816400-39  
E-Mail: [info@afsmi.de](mailto:info@afsmi.de)  
Internet: [www.afsmi.de](http://www.afsmi.de)