

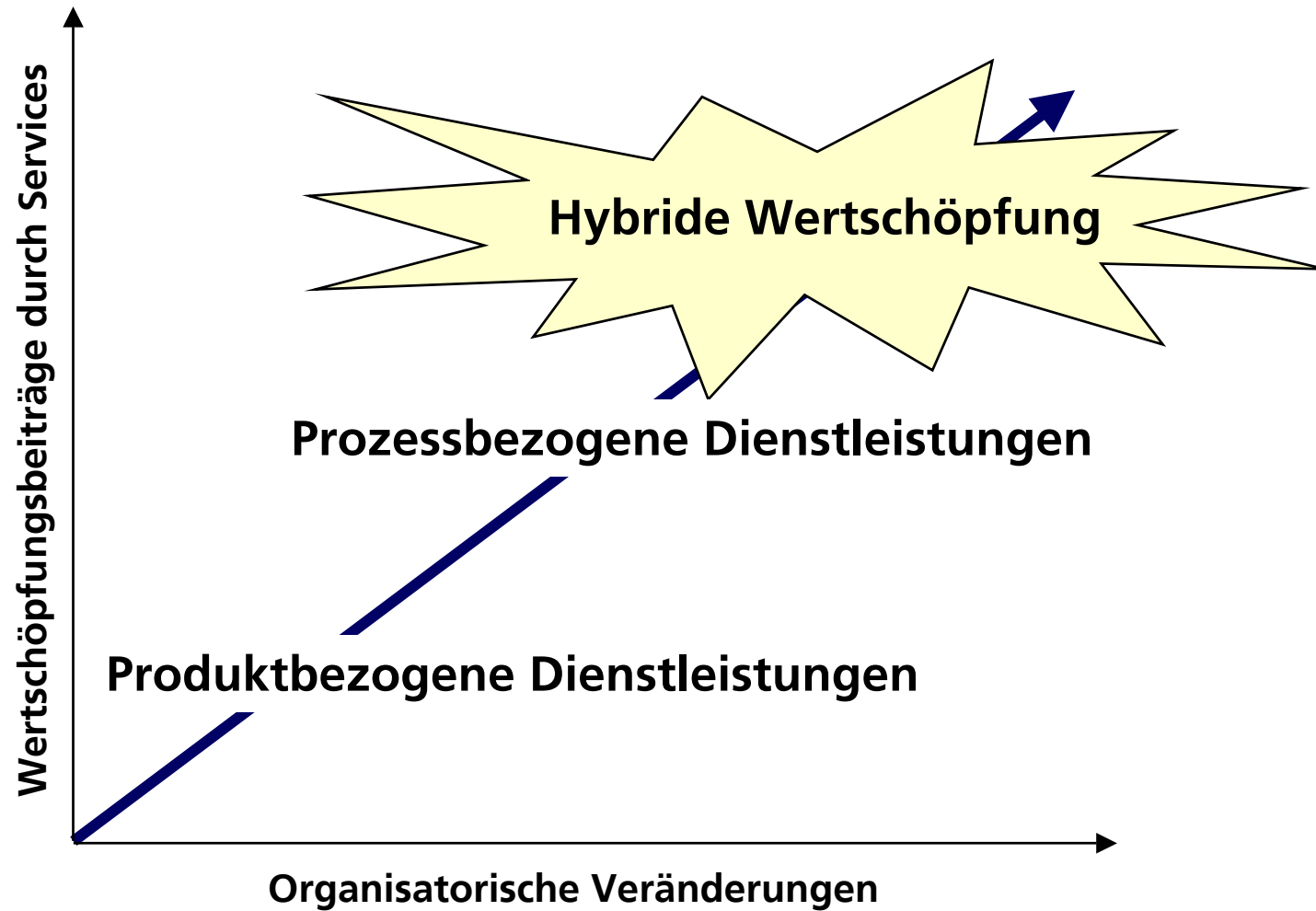
www.servbiz.de

Projektübersicht serv.biz

serv:biz

- Hybride
- Wertschöpfung

Fokus »Hybride Wertschöpfung«



Gesamtziel

Das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderte Vorhaben »serv.biz - Business Transformation für hybride Wertschöpfungsnetzwerke« fokussiert die Wirkungszusammenhänge zwischen neuen Organisationsformen, neuen Geschäftsmodellen und neuen Wertschöpfungsformen.

Erweiterte Arbeitsdefinition »Hybride Wertschöpfung«

»Hybride Wertschöpfung entsteht, wenn es im Zuge der Integration von Produktion und Dienstleistungen nicht nur zu einer Neugestaltung von Leistungsangeboten und Produkten, sondern zu einer Reorganisation von Wertschöpfungsketten und zur Ausdifferenzierung neuer Wertschöpfungsformen kommt.«

(vgl. Vorhabenbeschreibung)

Projektziele auf unterschiedlichen Ebenen

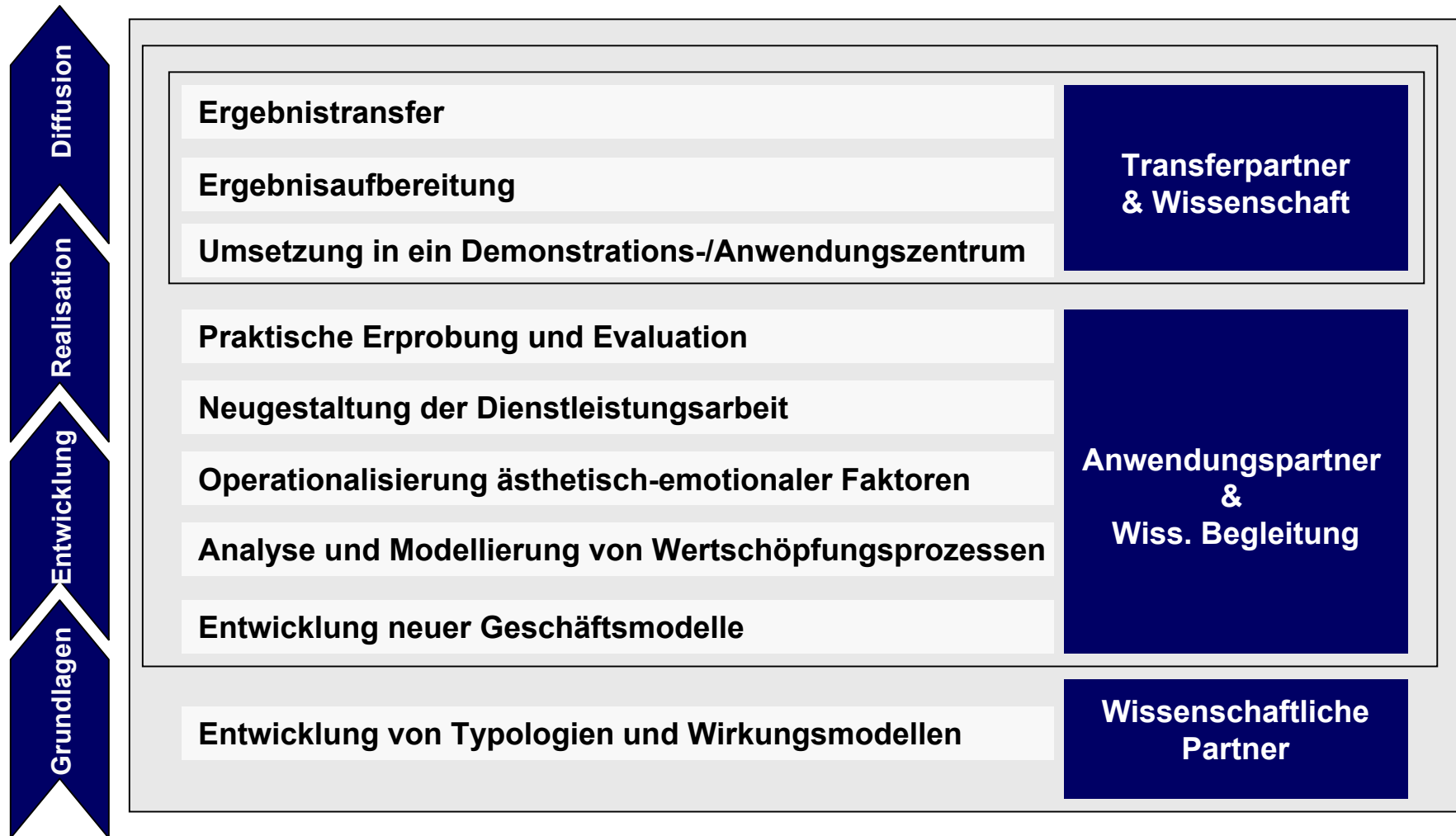
Strukturebene: Entwicklung neuer Organisations- und Geschäftsmodelle, die ein hohes Maß an Flexibilität und Adaptivität im Wertschöpfungsprozess gewährleisten.

Prozessebene: Entwicklung von Ansätzen der Prozessgestaltung und -modellierung von hybriden Wertschöpfungsprozessen.

Kooperationsebene: Entwicklung von Ansätzen und Lösungen zum Umbau transaktionaler zu relationalen Geschäftsbeziehungen in Wertschöpfungsnetzwerken.

Arbeitsebene: Entwicklung von Instrumenten zur Messung und Darstellung individueller Wertschöpfungsbeiträge von Dienstleistungsarbeit in Wertschöpfungsnetzwerken.

Arbeitspakete und Arbeitsteilung

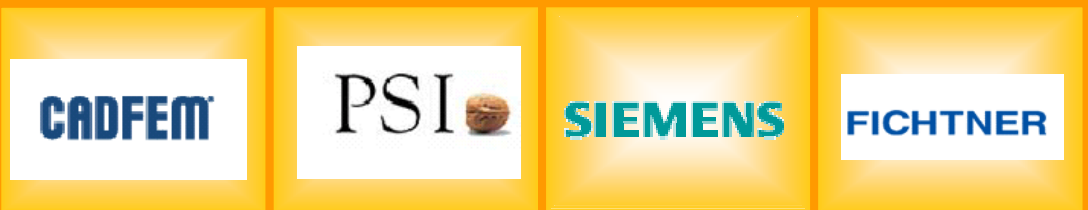


Serv.biz – Projektpartner

Wissenschaftliche Partner



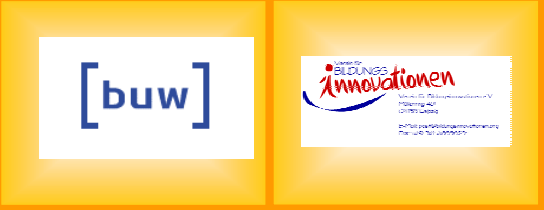
Anwendungspartner



Transferpartner



Fremdleistungspartner



FK 01FD0638

serv:biz

- Hybride
- Wertschöpfung

Fraunhofer IAO - Zielstellung

Hybride Wertschöpfung als ganzheitlicher Ansatz

Ziel ist die Entwicklung von Vorgehensweisen, Methoden und Werkzeugen zur Analyse und Gestaltung hybrider Wertschöpfungsformen. Dies umfasst ...

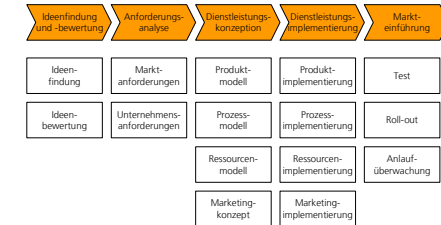


Abb.:
Service Engineering Referenzprozess

- ➔ ... die Entwicklung eines erweiterten Service-Engineering-Ansatzes
- ➔ ... die Operationalisierung und Bewertung ästhetisch-emotionaler Faktoren für hybride Produkte
- ➔ ... die Analyse von Dienstleistungsarbeit in hybriden Wertschöpfungsnetzwerken

Fraunhofer IAO – Vorgehensweise

Von der Theorie in die Praxis

Aufarbeitung von Typologien, Begriffsdefinitionen und theoretischen Modellen für hybride Wertschöpfungsformen



Durchführung von Expertengesprächen, Case Studies und einer Breiterehebung



Wissenschaftliche Begleitforschung bei den Anwendungspartnern CADFEM GmbH, Fichtner IT & Service AG und GSI mbH



Überführung der Ergebnisse in ein Demonstrations- und Anwendungszentrum zur Visualisierung /Simulation hybrider Wertschöpfung (Standort Stuttgart)

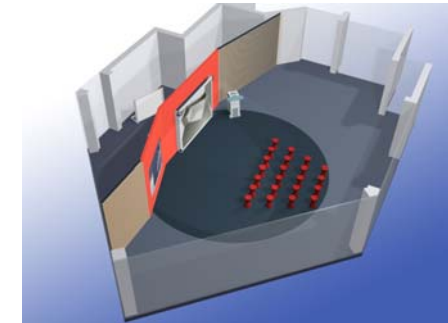


Abb.: Modell des Demonstrations- und Anwendungszentrums

Wertschöpfung durch Business Transformation Outsourcing im Bereich Customer Care

Ausgangssituation

Verlagerung von vollständigen Geschäftsprozessen an externe Dienstleister (Business Process Outsourcing)

Bisheriger Fokus

- Konzentration auf Abwicklung operativer Prozesse
- Kostenreduzierung

kaum Weiterentwicklung von Customer Care-relevanten Geschäftsprozessen im Sinne der nachhaltigen Steigerung der Wertschöpfung

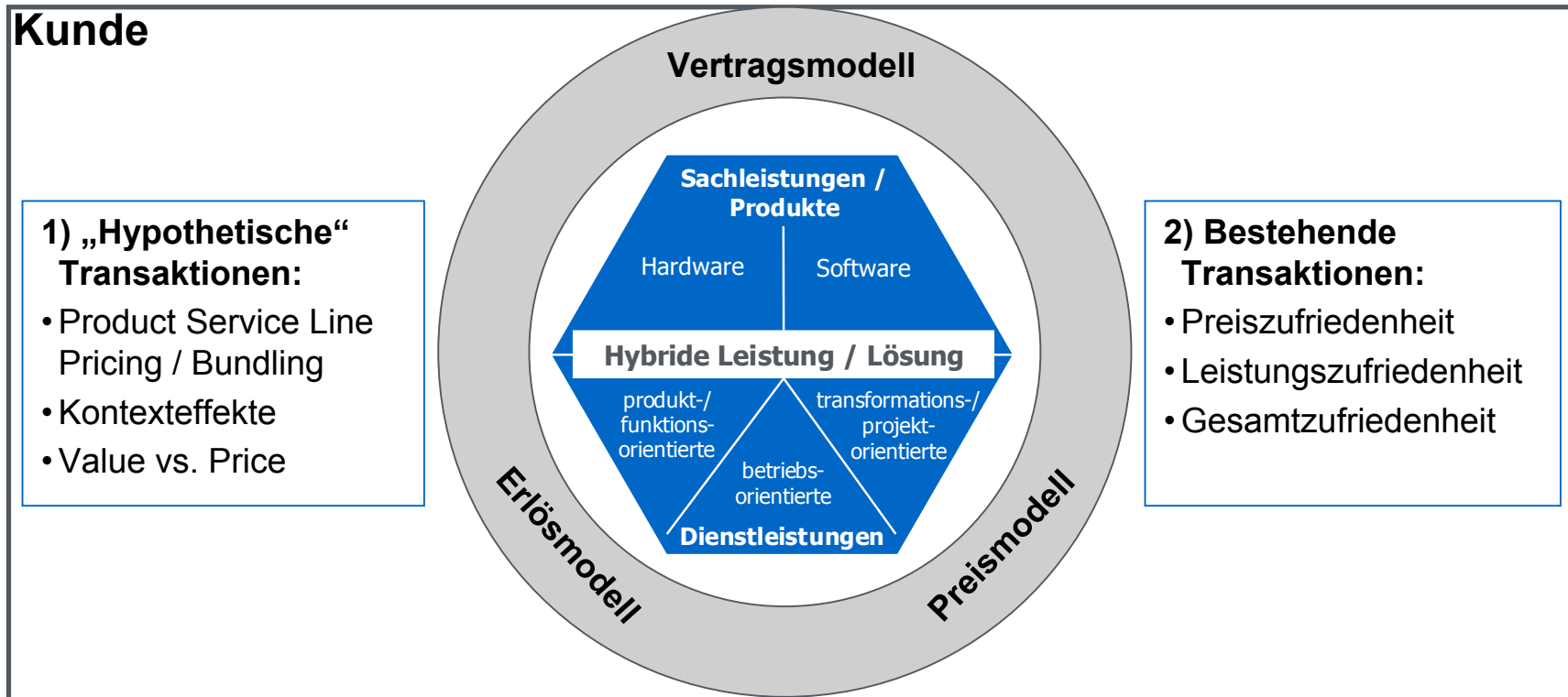
Ziel

- Identifizierung von Wertbeiträgen des Outsourcing-Dienstleisters, die über reine Kostenbetrachtung hinaus gehen
- Aufbau strategischer Outsourcingpartnerschaften/-netzwerke

- Identifikation von Wertschöpfungsprozessen im Customer Care
 - Entwurf eines Modells für Business Transformation Outsourcing (BTO)
 - Analyse des Beitrages von Business Transformation Outsourcing zur Wertschöpfung
 - Übertragung von BTO auf den Bereich Customer Care
-
- Durchführung einer empirischen Studie zur Analyse von Business Process Outsourcing Projekten in verschiedenen Geschäftsbereichen
 - Ableitung von Implikationen aus der Studie für das Modell des Business Transformation Outsourcing
-
- Projektpartner: buw Unternehmensgruppe, Osnabrück (Anbieter von Customer Care-Lösungen)

[buw]

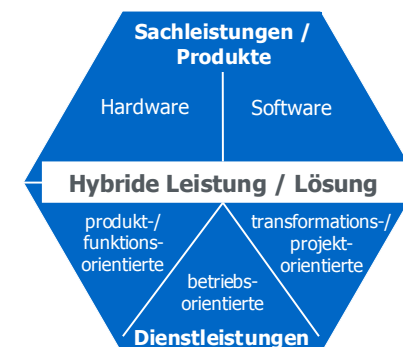
Erklärung und Prognose der Akzeptanz und des Erfolgs von „innovativen“ Vertrags-, Erlös- und Preismodellen



TUM-IOM – Vorgehensweise

Konzeption kundenorientierter Geschäftsmodelle für hybride Produkte

„Traditionelle“ Erlösmodelle			
Produktverkauf	Miete, Lizenz, Leasing	Cost plus (T&M)	Fixed Fee
Value Proposition: Aufwand / Input durch Anbieter			
Eigentums-transfer	Nutzungs-überlassung	Arbeitseinsatz, Material	
Sachleistung		Dienstleistung	



Leistungsabhängige Erlösmodelle		
Usage based	Performance based	Value based
Value Proposition: Leistung (Input / Output) für Kunden		
Input: Nutzung	Output: Leistungsniveau	Output: Leistungsergebnis
Parameter zur Leistungsbemessung		
<ul style="list-style-type: none"> Nutzungszeit Nutzungshäufigkeit (Price per transaction / per produced part) Anzahl der Nutzer (Price per seat/ port/ server/ application) 	<ul style="list-style-type: none"> Produktivität (z.B. Units / Stunde) Verfügbarkeit (z.B. Server-UpTime) Reaktionszeiten (z.B. Kundenanfragen) Qualität (z.B. Ausschuss, Beschwerden) 	<ul style="list-style-type: none"> Kosteneinsparungen Umsatzsteigerungen Gewinnsteigerungen Deckungsbeitrags-/ Margensteigerungen

GEFÖRDERT VOM



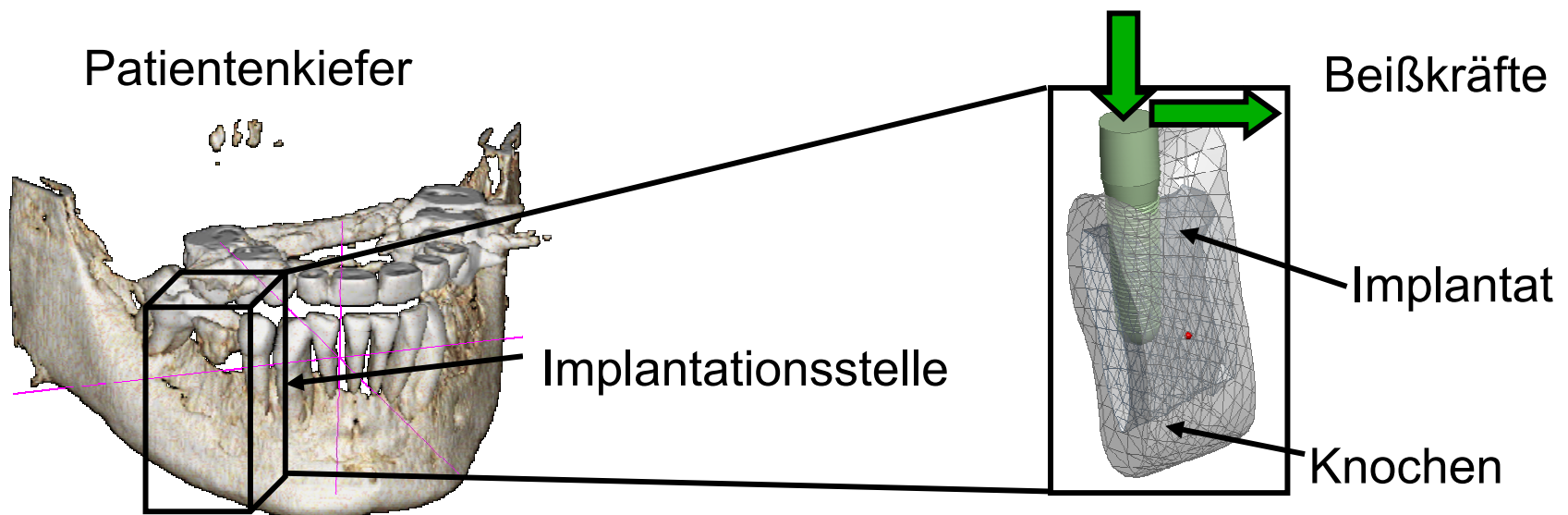
FK 01FD0638

serv:biz

- Hybride
- Wertschöpfung

Mit Hilfe der Finiten Elemente Methode sollen vor der Operation Zahnimplantate hinsichtlich ihrer biomechanischen Eigenschaften patientenindividuell untersucht werden.

Der Implantologe kann verschiedenen Implantattypen gegeneinander am Computer testen und das für den Patienten beste wählen.



- Auf Basis einer bestehenden FEM Software (ANSYS) wird eine einfache Oberfläche erstellt, die eine automatisierte FEM Modellerstellung erlaubt, so dass der Implantologe kein zusätzliches Wissen über FEM benötigt.
- Im Rahmen von „Usability-Studien“ wird die Benutzerführung optimiert.
- Um die Ergebnisse der Simulation zu validieren wird die klinische Studie gemeinsam mit interessierten Implantologen durchgeführt.
- Da die FEM im medizinischen Markt neu ist, werden die rechtlichen Rahmenbedingungen die bei der medizinischen Produkteinführung gelten untersucht.
- Da die neue Technologie Erklärung bedarf wird ein Beratungsleitfaden erstellt, der es dem Implantologen ermöglicht, die Dienstleistung seinen Patienten zu verkaufen.

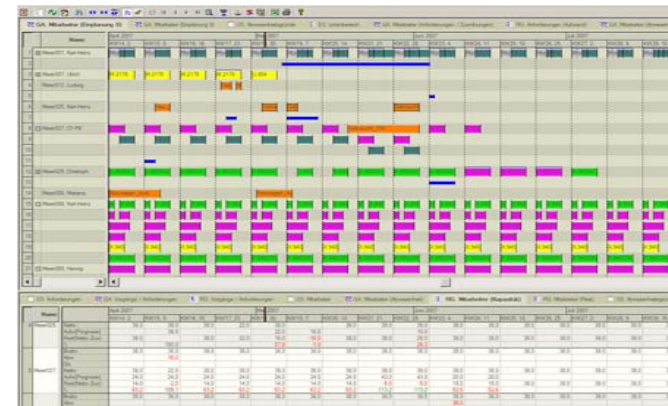
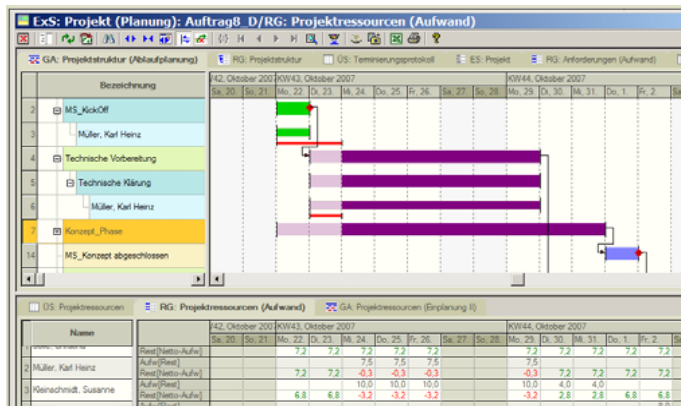
Prototypische Entwicklung einer integrierten Softwarelösung zur Steuerung hybrider Wertschöpfungsprozesse.

- Planung und Controlling hybrider Prozesse in Netzwerken
- Abbildung unterschiedlicher Organisationsformen
- Einsatzplanung für Personal (extern/intern), Kompetenzmanagement in Netzwerken
- Portfoliomanagement, Bewertung hybrider Wertschöpfungsnetzwerke
- Intelligente Schnittstellen zu Auftragsmanagement, Beschaffung, Personalwirtschaft und Kostenrechnung
- Abbildung von Budget-, Kosten- und Erlösmodellen in Wertschöpfungsnetzwerken

Abbildung vernetzter hybrider Wertschöpfungsprozesse als Projekte.

Projektplanung und –steuerung
aus Sicht des Projektleiters

Mitarbeiterplanung und -steuerung
aus Sicht des Linienbereichsleiters



Siemens IT Solutions and Services (SIS) ist ein internationaler IT-Dienstleister mit weltweit ca. 43.000 Mitarbeitern.

SIS beabsichtigt durch Serv.Biz den Aufbau von technologiezentrierten strategischen Dienstleistungsportfolien und Wertschöpfungsnetzwerken:

- Neue Ansätze für die Portfolioentwicklung
- Erfüllung der Anforderungen bei der Entwicklung hybrider Leistungen
- Berücksichtigung der Leistungserstellung in Wertschöpfungsnetzwerken
- Entwicklung von spezifischen Geschäftsmodellen
- Methoden zum Aufbau der Leistungsfähigkeit (inkl. Kompetenzentwicklung)
- Sicherstellung der Leistungserbringung (inkl. organisatorische Voraussetzungen)
- Praktische Umsetzung anhand von 1-2 Use Cases

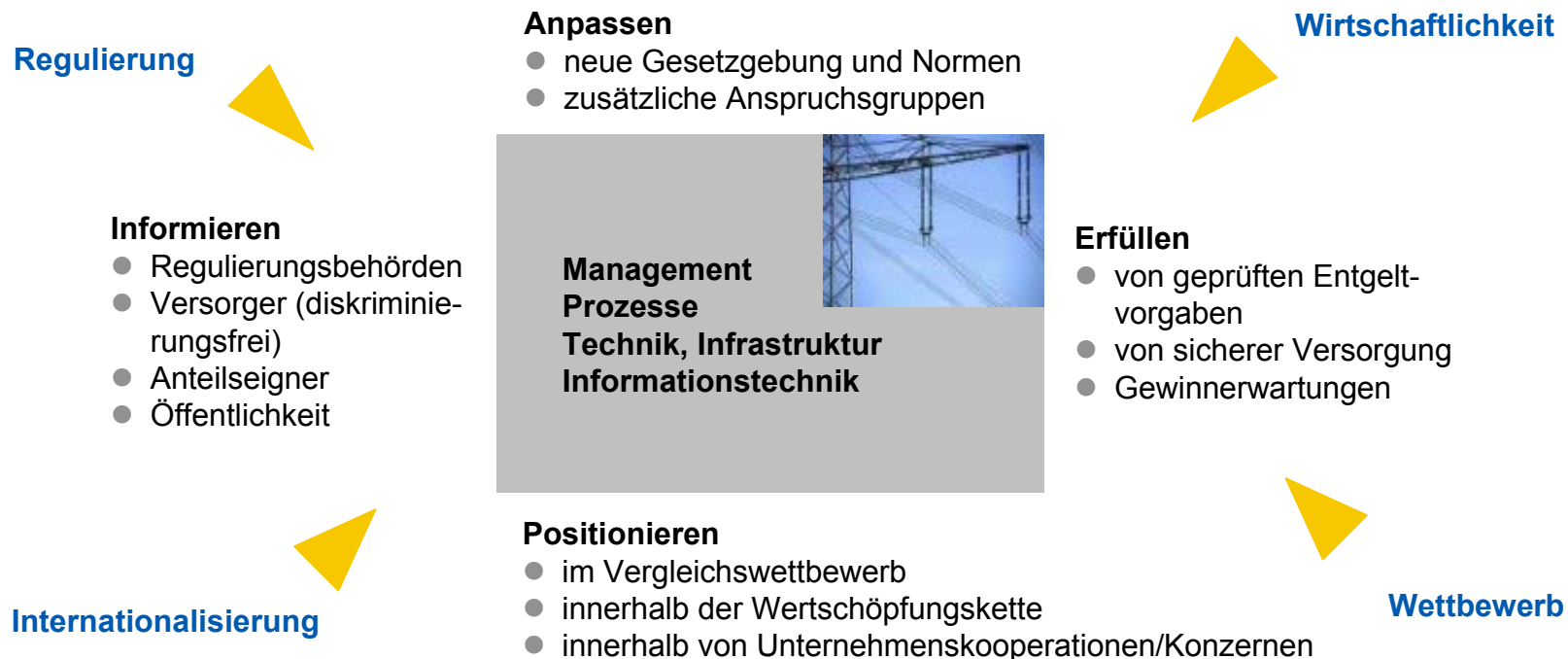
Siemens IT Solutions and Services – Vorgehensweise **SIEMENS**

- Herleitung von praktischen Anforderungen mit Hilfe von 1-2 Use Cases
- SIS nutzt bisher einen aus 5 Stufen bestehenden Service Product Lifecycle Management Prozess (SPLM):
 1. Portfolio Management
 2. Define Service Offering
 3. Realize Service Offering
 4. Commercialize/Operate Service Offering
 5. Phase out Service Offering
- Entwicklung neuer Konzepte für das Management von hybriden Leistungen
- Erprobung und Validierung der Konzepte mit Hilfe der Use Cases
- Einbindung der Konzepte in den SPLM



Entwicklung von hybriden Produkten aus Beratung, Engineering und Software als Teil einer serviceorientierten Geschäftsarchitektur am Beispiel von Versorgungsunternehmen

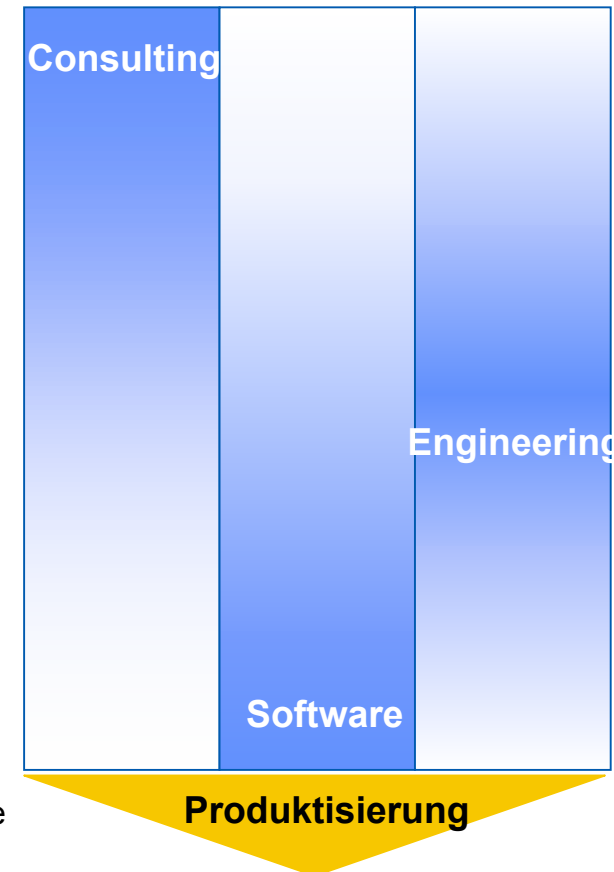
Herausforderungen für das Asset Management durch veränderte Anforderungen



Fichtner Consulting & IT - Vorgehensweise

Asset Management (AM) Reifegrad und Produktisierungsmodule

- | | |
|-------------------|--|
| Initial | • Gib es eine klare Vorstellung von AM ? |
| Repeatable | • Sind AM-Prozesse wiederholbar und transparent ? |
| Defined | <ul style="list-style-type: none"> • Gibt es einen definierten, vernetzten AM-Prozess ? • Sind die Teilaufgaben des AM klar zugeordnet und abgegrenzt, ist die Steuerungsphilosophie stimmig ? • Werden verfügbare Informationen und Systeme in den Prozess eingebunden ? |
| Managed | <ul style="list-style-type: none"> • Verwendet das AM spezielle Kennzahlen ? • Wird die Performance des AM regelmäßig gemessen ? • Fördert die Personalentwicklung den Vernetzungsgedanken ? • Sind Steuerkreisläufe geschlossen ? |
| Optimized | <ul style="list-style-type: none"> • Ist das AM mit Technologien ausgestattet, die eine kontinuierliche Verbesserung der zu steuernden Prozesse und des AM selber ermöglichen ? • Findet die Aufgabenvernetzung in den Köpfen statt ? |



Kontakt

Bernd Bienzeisler
Fraunhofer IAO
Tel. +49 (0) 711/970-2088
bernd.bienzeisler@iao.fraunhofer.de



Karin Hamann
Fraunhofer IAO
Tel. +49 (0) 711/970-2178
karin.hamann@iao.fraunhofer.de



FK 01FD0638

Seite 22

serv:biz

- Hybride
- Wertschöpfung