

## Service Design & Engineering als Wettbewerbshebel im Logistik & SCM-Kontext

Das Anbieten kundenspezifischer Lösungen durch die Kombination von Sach- und Dienstleistungen gewährleistet kundenorientierte Bedarfserfüllung und sichert die Wettbewerbsposition zukunftsorientierter Unternehmen. Die Bereitstellung von Bündel aus Industrieprodukten UND Dienstleistungen (→„hybride Wertschöpfung“) zur Problem-/Kundenlösung, wird Unternehmen in Zukunft mit entscheidenden Erfolgsfaktoren ausstatten und bessere Umsatz-/Beschäftigungs-entwicklungen mit höheren Gewinnpotentialen ermöglichen.

### Projektbeschreibung:

Unternehmen von heute stehen immer häufiger vor der Frage, wie mithilfe neuer Technologien und Denkweisen, bestehende Produkte & Services entwickelt sowie „neue Produkte & Services“ entstehen und erfolgreich verkauft werden können. Vorrangigstes Ziel ist dabei, neuen Kundennutzen zu generieren. Der darin erkennbare **Wechsel von einem Anbieter reiner Produkte oder Dienstleistungen zu einem Anbieter individualisierter Problemlösungen und hybrider Produkte** führt hierbei zu neuen Leistungserstellungs-, Wertschöpfungs-, und Organisationsmodellen. Neue Geschäftsmodelle entstehen.

Um kundenorientierter anbieten zu können und Wettbewerbspositionen zu sichern, entwickeln sich zukunftsorientierte Unternehmen immer mehr zu Anbietern kundenspezifischer Lösungen, die Sach- und Dienstleistungen kombinieren.

Die Herausforderung liegt dabei in der **Kombination von Produkten mit Service sowie in der Weiterentwicklung auf beiden Ebenen**, wobei eine integrierte Betrachtung dieser beiden Leistungsebenen durch die intelligente Verknüpfung der Ansätze „Service Design“ und „Service Engineering“ erreicht werden kann.

### Der Gesamtansatz „Service Design & Engineering“:

**Service Design & Engineering** steht für die Neugestaltung von Produkt-/Servicelösungen im Rahmen von Strategie- und Kreativprozessen (Bedarfsanalyse, Customer Insights Research, Wert- und Nutzenfindung, Ideengenerierung, etc.) und für die praxisrelevante Umsetzung bestehender und neuer Servicelösungen (Planung, Integration, Positionierung und Entwicklung von Geschäfts- und Ertragsmodellen, etc.) im Kontext der Logistik und des Supply Chain Managements (→ Orientierung an der Wertschöpfungskette).

*Auftragsprojekt des VNL Verein Netzwerk Logistik  
Laufzeit (01/2015 – 12/2016) – Projekt abgeschlossen*

Die Zielsetzung des Projekts war es, ein Konzept zum Thema Service Design & Engineering zu entwickeln, welches im Kontext Logistik & SCM notwendige Handlungsfelder für die Praxis aufzeigt und Anknüpfungspunkte einer ganzheitlichen Betrachtung von der Entwicklung bis zur Kundenbedarfsdeckung einschließt.

Weitere Ziele im Projekt waren:

1. Formulierung eines praxisrelevanten Konzepts im Logistik & SCM-Kontext mit konkreten „Service Engineering“-Entwicklungsmöglichkeiten für Unternehmen.
2. Erstellung eines Whitepapers mit „State-of-the-Art“ Konzepten und integrierten Anforderungen aus der Praxis.
3. Gründung des Facharbeitskreises „Services + Logistik“ durch Verein Netzwerk Logistik (VNL) in Kooperation mit den Hochschulen (FH JOANNEUM Kapfenberg und FH Steyr Logistikum).

Die gezielte Einbindung von Unternehmen, schaffte einen Mehrwert für die Unternehmenspartner, eigene SD&E-Entwicklungen voranzutreiben und von der Fachexpertise der beteiligten Organisationen zu profitieren.

Projektpartner: