



Fotos: Michael Braun

FORSCHUNGSPROJEKT SMARTTCS

Integrierte Serviceplattform soll Kunden in den Mittelpunkt rücken

Im Bereich der industriellen Dienstleistungen des technischen Kundendienstes sind Industrie-Hersteller in der After-Sales Phase produktunabhängig von Instandhaltungs- und Wartungsproblemen betroffen. Nach wie vor erfolgt die Dokumentation papierbasiert. Damit sich das ändert, wurde das Projekt smartTCS initiiert: Es zielt kurz gesagt auf die Entwicklung einer integrierten Serviceplattform ab. Der KVD ist assoziierter Projektpartner. **SERVICE TODAY**-Redakteur **Michael Braun** war bei einem der ersten Workshop-Treffen dabei und dokumentiert die Grundausrichtung des Projektes.

Der Markt für Service Management Systeme könnte einfacher gestaltet sein. Doch er ist diversifiziert, und der Einsatz neuer Technologien hat sich bislang nicht etabliert. Auch wird der Kunde nicht in den Wertschöpfungsprozess integriert, sodass er technische Services weder konfigurieren noch autark ausführen kann. Das soll sich durch das Projekt smartTCS ändern: „Eine technologie-offene Plattformstrategie bietet einen Lösungsansatz für bran-

chenübergreifende Hersteller, ihre Services kundeninduziert und technologieunabhängig über neue Technologien bereitzustellen, wodurch es erstmalig möglich ist, die Informationen für eine service-orientierte und service-effiziente Planung in die Produktentwicklung zurückfließen zu lassen“, erklärt Friedemann Kammler vom Lehrstuhl für Informationsmanagement und Wirtschaftsinformatik (IMWI) der Universität Osnabrück den Projektansatz.

Das Verbundprojekt smartTCS zielt demnach auf die Entwicklung einer integrierten Serviceplattform ab, die den Kunden ins Zentrum der Erbringung technischer Kundendienstleistungen rückt.

„Kernelement ist dabei die Serviceplattform, in welcher sowohl die Extraktion als auch Aufbereitung servicerelevanter Informationen erfolgt und eine kundenninduzierte Konfiguration vernetzter und standardisierter Servicemodule

ermöglicht, aus der ein variabler Grad an Herstellerunterstützung ausgewählt werden kann, vom Full-Service bis zur Kunde-zu-Kunde-Interaktion“, heißt es dazu in der Projektbeschreibung.

Zur Projektdurchführung haben sich verschiedene Partner zusammengefunden: Neben dem Osnabrücker Lehrstuhl für Informationsmanagement und Wirtschaftsinformatik sind mit von der Partie: von der Universität Hamburg der Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik, dann die Unternehmen H&D International Group, Windmüller & Hölscher KG sowie die Pfannenberg GmbH und die Klima Becker Full Service GmbH, außerdem der DIN e.V. Darüber hinaus ist neben dem KVD der Association for Services Management International German Chapter e.V. assoziiertes Mitglied. Bei einem der ersten Treffen der Projektpartner in Hamburg ging es vor allem um die Ausgestaltung der Serviceplattform. Die Forscher der beiden Universitäten fragten Prioritäten ab und glichen die bisherigen Vorschläge mit der praktischen Erfahrung der Projektpartner ab. Wichtiges Thema dabei war die Frage der Daten. Problem sei vielfach, dass Kunden Daten als sein Eigentum betrachten, auch wenn sie von Maschinen der Hersteller erzeugt worden sind. Diese Daten würden höchstens ereignisbezogen herausgegeben, wenn sie zum Beispiel für einen Analyse- oder Reparaturfall benötigt werden. Eine Datenverfügbarkeit, grundsätzlich auch anonym, sei aber wichtig für die Hersteller, um beispielsweise im Bereich Predictive Maintenance tätig zu werden. Es gebe so viele Daten, die im Grunde unkritisch seien, so dass diese eigentlich weitergegeben und ausgewertet werden könnten.

Diskutiert wurde auch der Einsatz neuer Technologien wie „Wearable Devices“. Über diese könnte via smartTCS die Vernetzung des Kunden, die Digitalisierung sowie die mobile Bereitstellung und Verfügbarkeit von produkt- und servicerelevanten Informationen „on demand“ möglich gemacht werden. Auf diese Weise soll der Kunde zum Dreh- und Angelpunkt im Leistungserstellungsprozess werden, wodurch neue Formen von Geschäftsmodellen

Projektdaten

Das Projekt smartTCS wird unter der Konsortialführung des Lehrstuhls für Informationsmanagement und Wirtschaftsinformatik der Universität Osnabrück vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Förderprogramm „Innovationen für die Produktion, Dienstleistung und Arbeit für morgen“ gefördert (FKZ: 01FJ15093).

Projekt-Laufzeit:

01.12.2015- bis 30.04.2019

9 Kernbereiche wurden in der Projektrunde identifiziert:

Strukturelevanz, Kollaboration, Individualisierung, eLearning, Fernwartung, Lernende Diagnostik, Preventive/Predictive Maintenance, Expertenwissen und Interface zu Wertschöpfungsnetzwerken

entwickelt und zusätzliche Wertschöpfungspotenziale im Service erschlossen werden könnten.

Und so soll es im Idealfall weitergehen: Die beteiligten Projektpartner des Verbundvorhabens aus den Schlüsselindustrien Maschinen- und Anlagenbau (Windmüller & Hölscher KG), Elektrotechnik (Pfannenberg GmbH) sowie Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik (Klima Becker Full Service GmbH) sollen ihr Serviceportfolio um den technischen Kundendienst mit den

in smartTCS erzielten Ergebnissen zur kundenzentrierten Erbringung technischer Kundendienstleistungen durch standardisierte Servicemodule erweitern. Die Idee zur Beteiligung des DIN: Der Projektpartner überführt die Servicemodule in die Normung und Standardisierung und unterstützt somit den Transfer in die Praxis. Neben der Implementierung der Serviceplattform integriert die H&D International Group die Ergebnisse in ihr Unternehmens-Portfolio als IT- und Engineering Dienstleister für unterschiedliche Branchen.

„SmartTCS ist aufgrund seiner Historie für uns ein ganz besonderes Projekt. Während das Vorgängerprojekt die Produktivitätssteigerung des Kundendienstes durch mobile Endgeräte fokussierte, arbeiten wir nun am Herzstück: der Serviceplattform. Hier laufen alle wissenschaftlichen, aber auch praktischen Erkenntnisse der letzten Jahre zusammen und formen so eine „smarte“ Service-Management-Lösung für den Kundendienst“, erklärt Prof. Dr. Oliver Thomas vom IMWI.

„smartTCS ist ein wichtiges Zukunftsprojekt für den Service, weil so innovative Geschäftsmodelle – sowohl für Produkt- und Service-Anbieter als auch für die IT-Branche – ermöglicht werden“, erklärt KVD-Geschäftsführer Markus Schröder. Der KVD hat aus dem Dialog mit seinen Mitglieder vielfach Nachfragen nach Lösungen dieser Art vernommen, wie sie die Serviceplattform aus smartTCS bieten könnte.



Friedemann Kammler und Andreas Varwig steuern auf Osnabrücker Seite den Prozess.