

Steckbrief

smartTCS Smart Technical Customer Service Platform 4.0

Dienstleistungsinnovation durch Digitalisierung des Technischen Kundendienstes für die Industrie 4.0-Anwendungsplattform

Schlagwörter: Digitale Transformation, Technischer Kundendienst, Industrie 4.0, Smart Service, Plattform

Projektziel:

Das Ziel des Vorhabens *smartTCS* ist die Entwicklung einer Serviceplattform, die auf Basis neuer Technologien die aktive Teilnahme des Kunden im Prozess des Technischen Kundendienstes ermöglicht.

Management Summary:

Dienstleistungen sind das Rückgrat der deutschen Industrie. Im Bereich industrieller Dienstleistungen des Technischen Kundendienstes (TKD) sind Hersteller – unabhängig vom jeweiligen Produkt – insbesondere in der After-Sales-Phase von Instandhaltungs- und Wartungsproblemen betroffen. Diese Problematik leitet sich einerseits aus der mangelnden Integration neuer Technologien, andererseits aber auch aus der fehlenden Integration des Kunden in den Wertschöpfungsprozess ab. Ziel von *smartTCS* ist die Entwicklung einer integrierten Serviceplattform, die den Kunden ins Zentrum der Erbringung technischer Kundendienstleistungen rückt und auf Basis aktueller Technologien dessen flexible Entwicklung vom Stakeholder zum Akteur eröffnet. Kernelement sind dabei kundenindividuell konfigurierte Servicemodule, mit Hilfe derer ein variabler Grad an Herstellerunterstützung ausgewählt werden kann, vom *Full-Service* bis zur *Kunde-zu-Kunde-Interaktion*. Auf diese Weise wird der Kunde zum Dreh- und Angelpunkt im Leistungserstellungsprozess, wodurch neue Formen von Geschäftsmodellen entwickelt und zusätzliche Wertschöpfungspotenziale im Service erschlossen werden.



Projektleitung und -koordination:

Prof. Dr. Oliver Thomas
Lehrstuhl für Informationsmanagement
und Wirtschaftsinformatik
Universität Osnabrück

Ansprechpartner:

Friedemann Kammler
Tel.: +49 541 969 4301

Projektpartner:



WINDMÖLLER & HÖLSCHER
PASSION FOR INNOVATION

Pfannenberg
ELEKTROTECHNIK FÜR DIE INDUSTRIE



Universität Hamburg
DER FORSCHUNG | DER LEHRE | DER BILDUNG



Projekt-Laufzeit: 01.12.2015-30.04.2019

Förderhinweis:

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).

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung