

HERAUSFORDERUNGEN, VORAUSSETZUNGEN UND GESCHÄFTSMODELLE IM INDUSTRIE-4.0-UMFELD – 2/8

Digitalisierung und Smart Services

Wie können sich Schweizer Unternehmen sinnvoll auf die Herausforderungen von Industrie 4.0 vorbereiten? Was müssen sie tun, damit sie von den Veränderungen nicht überrollt werden, sondern von ihnen profitieren? Smart Services entwickeln und anbieten, könnte eine Antwort lauten. Aber was ist damit gemeint?

Smart Services ist ein junger Begriff, der im Windschatten von Industrie 4.0 entstanden ist und sich mittlerweile in der Wirtschaft etabliert hat. Als Smart Services werden Angebote bezeichnet, die auf neuen, digitalen Geschäftsmodellen basieren und denen eine digitale Veredelung von Produkten und Serviceleistungen zugrunde liegt. Smart Services sind eine Art Leistungsversprechen, bei dem Produkt und Dienstleistung zu einem neuen Ganzen verschmelzen. Was hier so abstrakt klingt, hat längst konkreten Einzug in die Arbeitswelt und unser Privatleben gehalten. Und jeder von uns kennt ein solches Beispiel wie Uber, Amazon oder AirBnB. Diese Unternehmen sind dank der beschriebenen Smart Services gross geworden. Sie haben Plattformen aufgebaut, die reale und virtuelle

Welt durch cyberphysische Systeme miteinander verbinden, sodass die Anwender über das Internet oder Smartphone deren Dienstleistung beziehen können. Das Besondere daran: Erst durch das digitale Einbinden aller Prozessbeteiligten und das intelligente Auswerten von Daten ist es möglich, ein solches Geschäftsmodell umzusetzen und erfolgreich zu vermarkten.

Let's go smart. Aber was hat das alles mit einem mittelständischen Maschinenbau-Unternehmen in der Schweiz zu tun? Sehr viel mehr, als es auf den ersten Blick aussieht, denn auch im kleineren Stil entstehen neue, smarte Angebote, die sich disruptiv auf bestehenden Märkten etablieren. An folgendem fiktivem Beispiel wird deutlich, wie vielseitig Smart Services sind, wie sie sich

einbinden lassen und welche Vorteile Unternehmen und Kunden davon haben: Was also bedeuten Industrie 4.0 und Smart Services beispielsweise für einen hochspezialisierten Hersteller von Laser-Schneidemaschinen für Autoscheiben? Denkbar wäre es, dass der Hersteller zukünftig keine Maschinen mehr verkauft, sondern den Kunden einen Smart Service anbietet, der die Bereitstellung der Maschine inklusive Wartung, Service und Know-how anbietet und diesen Service nach der Anzahl der geschnittenen Scheiben abrechnet. Anders formuliert: Das neue Angebot beinhaltet den kompletten Service der Maschine und garantiert zugleich einen Mindestausstoss an geschnittenen Autoscheiben. Ein Geschäftsmodell, von dem Anbieter und Kunde gleichermaßen profitieren: Das Maschinen-



AUTOR
Frank Reinelt
COO Smart Services &
Solutions

INFOS
eurodata AG
DE-66119 Saarbrücken
Tel. +49 681 880 87 99
info@eurodata.de
www.eurodata.de



bau-Unternehmen, weil es ein ganzheitlicheres Konzept hat, und der Kunde, weil er durch das massgeschneiderte Angebot entlastet wird und sich besser auf sein Kerngeschäft konzentrieren kann.

Predictive Maintenance mit digitalen Daten.

Wer in Zukunft solche smarten Leistungen anbieten will, der muss seine Unternehmensprozesse digitalisieren. Er muss die Aussagekraft der dabei anfallenden Daten erkennen und für sich nutzen, beispielsweise um den Wartungsbedarf einer solchen Laser-Schneidemaschine frühzeitig zu erkennen. Einen solchen Vorgang nennt man Predictive Maintenance, das heisst vorausschauende Wartung. Diese vorausschauende Wartung ist ein häufiger Anwendungsfall und ein konkretes Beispiel für einen Industrie-4.0-Prozess. Zwar wird dieser oft noch isoliert umgesetzt, aber er kann auch das Kick-off für eine weitreichende Veränderung eines Unternehmens in Richtung Industrie 4.0 sein. Lumir Boureau, Geschäftsführer von eurodata tec, einem deutschen Smart Service-Anbieter, sieht jedenfalls, dass in immer mehr mittelständischen Unternehmen die Überzeugung reift, eigene Smart Services zu entwickeln und aufzubauen. Er beobachtet, dass die Notwendigkeit einer Digitalisierung von Unternehmensabläufen zunehmend erkannt wird und den Verantwortlichen immer klarer vor Augen steht, welchen Datenschatz sie in ihrem Unternehmen hüten.

Mit fünf Schritten zum Erfolg. Für diejenigen, die sich in der beschriebenen Situation wiedererkennen, hat Lumir Boureau ein Stufenmodell entwickelt, das ihnen hilft, Smart Services einzuführen und einen

wichtigen Schritt in Richtung neuer, smarter Geschäftsmodelle zu gehen. Voraussetzung hierfür ist zunächst die Überprüfung des bestehenden Geschäftsmodells. Um es mit Henry Ford zu sagen: «Wenn ich meine Kunden gefragt hätte, hätten sie wohl schnellere Pferde von mir verlangt.» Es geht also darum, traditionelle Geschäftsgrundlagen infrage zu stellen, daraus ein «Andersdenken» zu entwickeln und die Perspektive zu wechseln. Es muss darüber nachgedacht werden, wie das Unternehmen in Zukunft Geld verdienen wird, also wie ein Geschäftsmodell aussehen könnte. An dritter Stelle sieht Boureau die Integration. Hierunter versteht er den Aufbau einer vernetzten Umgebung mit Geräten, Daten, Anwendungen, Prozessen und Services. Daraus ergibt sich automatisch der Vernetzungsanspruch, sprich die virtuelle und die reale Welt müssen zum Smart Service-Angebot verknüpft werden. An fünfter Stelle, am Schluss, steht das Ausrollen des neuen Geschäftsmodells. Hierbei ist zu beachten, den Change Prozess im Auge zu behalten und die Mitarbeiter mit einzubinden. Häufig werden die neuen Geschäftsmodelle deshalb in einer gesonderten Gesellschaft ausgegründet. Durch diese Vorgehensweise wird das alte Geschäftsmodell geschützt, solange es noch Geld abwirft. Ausserdem lässt sich so das neue Angebot, welches Produkt, Dienstleistung und digitale Mehrwerte zum innovativen, marktgerechten und zukunftsweisenden Leistungsversprechen verbindet, neben dem bestehenden Geschäft aufbauen. ■

In der nächsten Ausgabe wird im dritten Teil dieser Serie beschrieben, wie dieses Stufenmodell konkret am Beispiel des fiktiven Laser-Schneidemaschinen-Anbieters umgesetzt werden kann.

Stanztec



5. Stanztec

Fachmesse für Stanztechnik

Konstruktionselemente

Werkzeugsysteme

Produktions-
einrichtungen

Materialfluss-Peripherie

Stanzteile
und Baugruppen

21.-23.

JUNI 2016

PFORZHEIM

www.stanztec-messe.de

