

## PRODUKTMANAGEMENT FÜR SERVICES

Bei vielen produzierenden Unternehmen stehen nach wie vor Technologien und Produkte im Fokus, während erhebliche Wertschöpfungspotenziale im Servicegeschäft vernachlässigt werden. Um jedoch von den zunehmenden Service-Nachfragen zu profitieren, ist es erforderlich, über ein klar definiertes und für Kunden transparentes Serviceangebot zu verfügen sowie insbesondere bisher versteckte Serviceleistungen sichtbar zu machen und aktiv zu vermarkten.

Auch für die laufende Digitalisierung vieler Services ist es unabdingbar, dass deren Daten, Prozesse und Schnittstellen bekannt sind. Dies gilt umso mehr, wenn Unternehmen zukünftig ihr Serviceangebot über neu entstehende Service-Plattformen bereitstellen möchten.

Für solche und ähnliche Aufgaben bietet es sich an, ein eigenständiges Produktmanagement für Services aufzubauen. Das Fraunhofer IAO unterstützt Sie bei dieser Aufgabe mit den folgenden Entwicklungs- und Beratungsleistungen:

- Analyse und Bewertung von Servicean
- Strukturierung und einheitliche Beschreibung des Serviceangebots
- Erstellung von Servicekatalogen
- Aufbereitung von Serviceangeboten für Marketing und Vertrieb
- Aufbereitung von Serviceangeboten für digitale Plattformen
- Definition interner Prozesse für das Service-Produktmanagement

Außerdem bietet das Fraunhofer IAO eine modular aufgebaute Schulung für Mitarbeitende aus dem Produktmanagement für Services mit folgenden Schwerpunkten an:

- Strukturierung und Beschreibung von Services
- Kundenorientierte Gestaltung von Services
- Entwicklung neuer Services
- Durchführung von Kundenbefragungen

Das Fraunhofer IAO erstellt Ihnen gerne ein individuelles Angebot im Anschluss an ein persönliches Gespräch.

### Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

#### Kontakt

Thomas Meiren  
Telefon +49 711 970-5116  
thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

Christian Schiller  
Telefon +49 711 970-2185  
christian.schiller@iao.fraunhofer.de

[www.iao.fraunhofer.de](http://www.iao.fraunhofer.de)  
[www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de](http://www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de)