

SERVICE QUALITY



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 Serviceangeboten
- 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

Bei Bedarf runden modular aufgebaute Schulungen das Angebot ab:

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

Die Expertinnen und Experten des Fraunhofer IAO stehen gerne für ein persönliches Gespräch zur Verfügung und erstellen ein individuelles Angebot für Ihre betrieblichen Anforderungen.

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
www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de