



## Service Prototyping Beratungsgespräch

Die systematische Neuentwicklung von innovativen Dienstleistungen sowie Lösungen und deren Komplexität stellt Unternehmen vor neue Herausforderungen. Den Unternehmen mangelt es häufig an Vorgehensweisen und Methoden für die Umsetzung und den Einsatz eines Prototyps für den Service.

Die Hochschule Furtwangen beschäftigt sich seit einigen Jahren mit dem Thema Smart Service. Mit dem „Erlebnisraum Smart Services“ am Standort Furtwangen ist es beispielsweise möglich, verschiedene Themengebiete hautnah zu erleben. Des Weiteren konnte durch die Forschung ein enormer Erfahrungsschatz gewonnen werden, welcher dazu genutzt wird, Unternehmen beratend zu unterstützen. Dafür wird eine Analyse der Dienstleistungen durchgeführt und das Potenzial für die Entwicklung eines Service Prototyp ermittelt. Dabei können folgende Themenfelder systematisch untersucht werden:

- Aufbau und Struktur des bisherigen Serviceangebots
- Analyse des Ecosystems mit möglichen Kunden und Partnern
- Zielsetzung innovativer Dienstleistungen
- Ideen für einen Service Prototypen

Unterstützt durch:



**Baden-Württemberg**

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND WOHNUNGSBAU

Um ein gesamtheitliches Bild über den aktuellen Stand zu erhalten, können folgende Aktivitäten durchgeführt werden:

- Interviews
- Workshops
- Service Prototyping Entwicklungsspiel
- Vor-Ort-Beobachtungen
- Kundenbefragung
- Prototyp-Planung
- Prototyping-Methodenauswahl
- Erarbeitung von Handlungsempfehlungen

Zuletzt wird eine Dokumentation der Ergebnisse erstellt, um das Potenzial des Unternehmens mit bedarfsgerechten Empfehlungen zu vergrößern.

Sollten Sie Bedarf an dieser Unterstützung haben, nehmen Sie Kontakt mit uns auf! Die Hochschule Furtwangen steht Ihnen mit dem Kompetenzzentrum Smart Services jederzeit gerne zur Verfügung.



**Hochschule Furtwangen**  
Robert-Gerwig-Platz 1  
78120 Furtwangen

### Kontakt

Dr. Abdul Rahman Abdel Razek  
Telefon +49 7723 920-2490  
aba@hs-furtwangen.de

[www.smart-service-bw.de](http://www.smart-service-bw.de)