



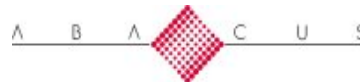
Integriertes Service-Management: Elektronische Unterstützung von Service-Prozessen

Norbert Suter, IMG AG, St. Gallen

Eventsponsor



Themensponsoren



The future of the New Economy



Sponsoren



Medienpartner



Die Herausforderungen.....



- **Geringerer Deckungsbeitrag bei Produkten**
- **Druck sich über Dienstleistungen zu differenzieren**
- **Ersatzteilpiraterie**
- **Globalisierung**
- **Verlagerung in Billiglohnländer**
- **Verkürzung Produktlebenszyklen**

... sind teilweise in Bearbeitung



Bedeutung von integriertem Servicemanagement



Integration hat zwei unterschiedliche Betrachtungsweisen:

1. Integration von Prozessen

Abwicklungseffizienz der gesamten Supply Chain, auch überbetrieblich

- Informations statt Warenfluss
- Automatisierung
- Postponement
- Collaborative Order Management

2. Integration von (externen) Partnern – Kunden, Lieferanten

Nicht Lieferant von Produkten, sondern als Problemlöser des Kunden

- Ausgangspunkt: Kundenprozess
- Anbieten zusätzlicher Dienste
- Koordination der Problemlösung

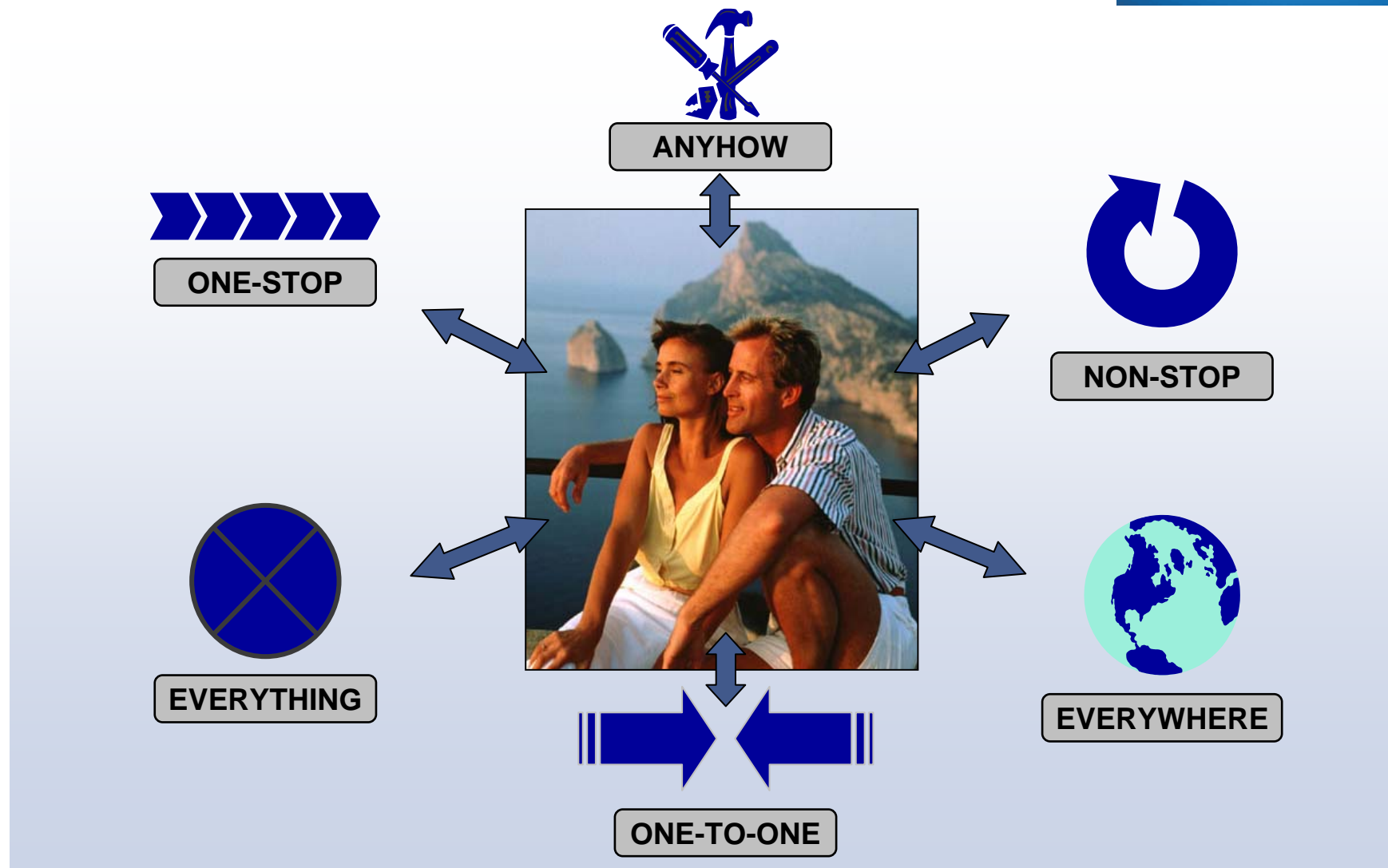
Die Antwort auf die Herausforderungen des Unternehmens 2010 gibt nicht die Informationstechnik, sondern das Geschäftsmodell.

Konzept des idealen Kundenprozesses

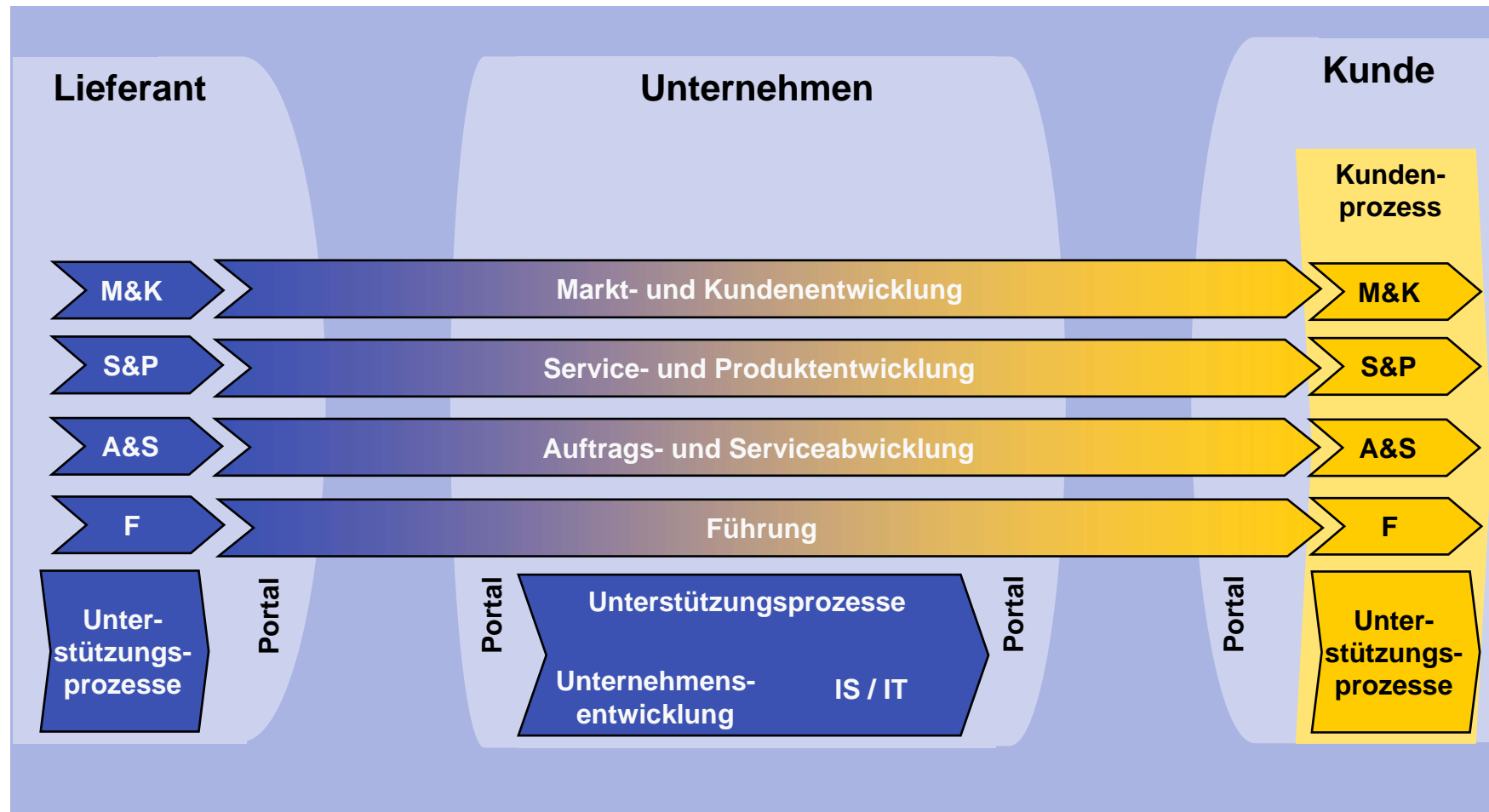


- **Komplettlösungen sind mehr als die Summe der Einzelleistungen.**
- **Dadurch reduzieren wir Komplexität beim Kunden oder bieten einfach Convenience (Bequemlichkeit, Komfort).**

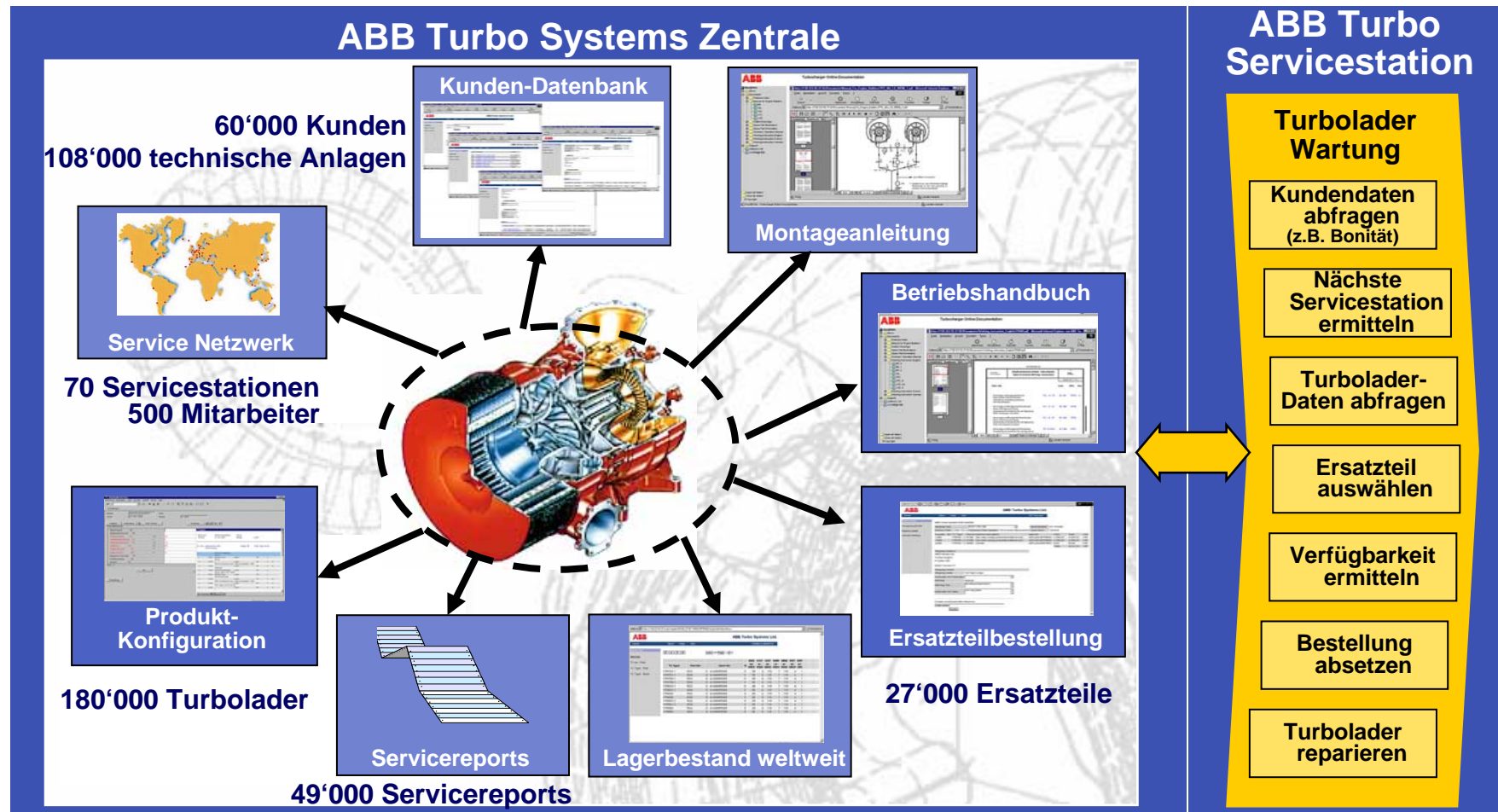
Konzept des idealen Kundenprozesses



Integration des Kunden



Konkretes Beispiel: ATURB@WEB



Informationstechnische Enabler (I)



■ ERP-System

Die Voraussetzungen sind vielfach geschaffen, jedoch noch nicht vollumfänglich genutzt

■ Content-Management

Gesamtes elektronisch dokumentiertes Wissen zu Produkten, Dienstleistungen, Verträgen, Bedienungsanleitungen, etc. → eLearning

■ Business Intelligence

Data Warehouses und verwandte Technologien helfen, Kunden und Kundenverhalten viel exakter zu analysieren.

■ Portal- und Integrationssoftware

Informationstechnische Enabler (II)



■ Mobile und ubiquitäre Technologien

- Mobile Computing: Mensch-Maschine-Kommunikation
- Ubiquitous Computing: Maschine-Maschine-Kommunikation
 - Kontaktlose Chipkarten, Transponder und Tags, basierend auf RFID

■ Konfiguratoren

- Unterstützen die effiziente Auswahl des für einen speziellen Kundenprozess geeigneten Leistungsbündels durch Ermittlung von automatisierten Lösungsvorschlägen. (→ Individualisierung von Produkten/Dienstleistungen erhöht die Vielfalt der Varianten)

■ Produkt-Life-Cycle-Management (PLM)

- Verbindung von Entwicklungsdaten mit den Produktdaten anderer Informationssystemen, z.B. der Stückliste des ERP-Systems und den Kundendaten. → Zusammenführung aller relevanter Daten über alle Phasen des Lebenszyklus einzelner Unternehmensleistungen.

Informationstechnische Enabler (III)



- **Workflow-Management**

- **Intelligenz von Geräten**

Z.B. Kaeser-Kompressor: Steuerung eines effizienten Betriebs der Druckluftanlage durch Anpassung an Einsatzbedingungen (Veränderungen des Bedarfs, Nachfrageschwankungen, etc.)

- **Remote Device Management**



**Ich mach' dir das, was du nicht kannst,
aber brauchst, damit du tun kannst,
was du kannst.
Und damit du sogar das,
was du kannst, besser tun kannst
als du es könntest, wenn ich dir nicht das tue,
was du nicht konntest.**

Friedrich Schorlemer; in: Klaus Mangold, „Die Zukunft der Dienstleistung“

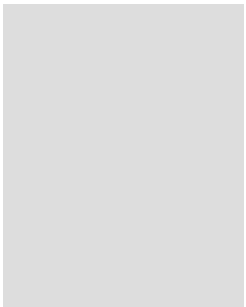
Contact



The Information Management Group (IMG)

IMG AG
Fuerstenlandstrasse 101
CH-9014 St. Gallen

Tel.: +41 + 71 274 81 11
Fax: +41 + 71 274 81 81
Web: www.img.com



Norbert Suter
Vice President

Tel.: +41 +79 208 80 43
eMail: nobert.suter@IMG.com

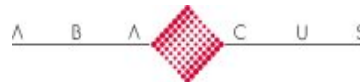


Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Eventsponsor



Themensponsoren



The future of the New Economy



Sponsoren



Medienpartner

