



1 PSS Entwicklung

Fraunhofer-Institut für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik IPK

Pascalstr. 8–9
10587 Berlin

Ansprechpartner:

Dr.-Ing. Haygazun Hayka
Tel.: +49 30 39006-221
Fax: +49 30 39110-37
haygazun.hayka@ipk.fraunhofer.de

Dipl.-Wirtsch.-Ing.
Christian Schnuermacher
Tel.: +49 30 39006-247
Fax: +49 30 39302-46
christian.schnuermacher@
ipk-projekt.fraunhofer.de

www.ipk.fraunhofer.de

PRODUCT-SERVICE-SYSTEMS – THE FUTURE OF BUSINESS

Wir begleiten produzierende Unternehmen mit unserem Know-how bei der Transformation vom Produkt- zum Lösungsanbieter und helfen ihnen, sich gegenüber der immer stärker werdenden Konkurrenz abzugrenzen und einen nachweislichen Wettbewerbsvorteil zu erzielen.

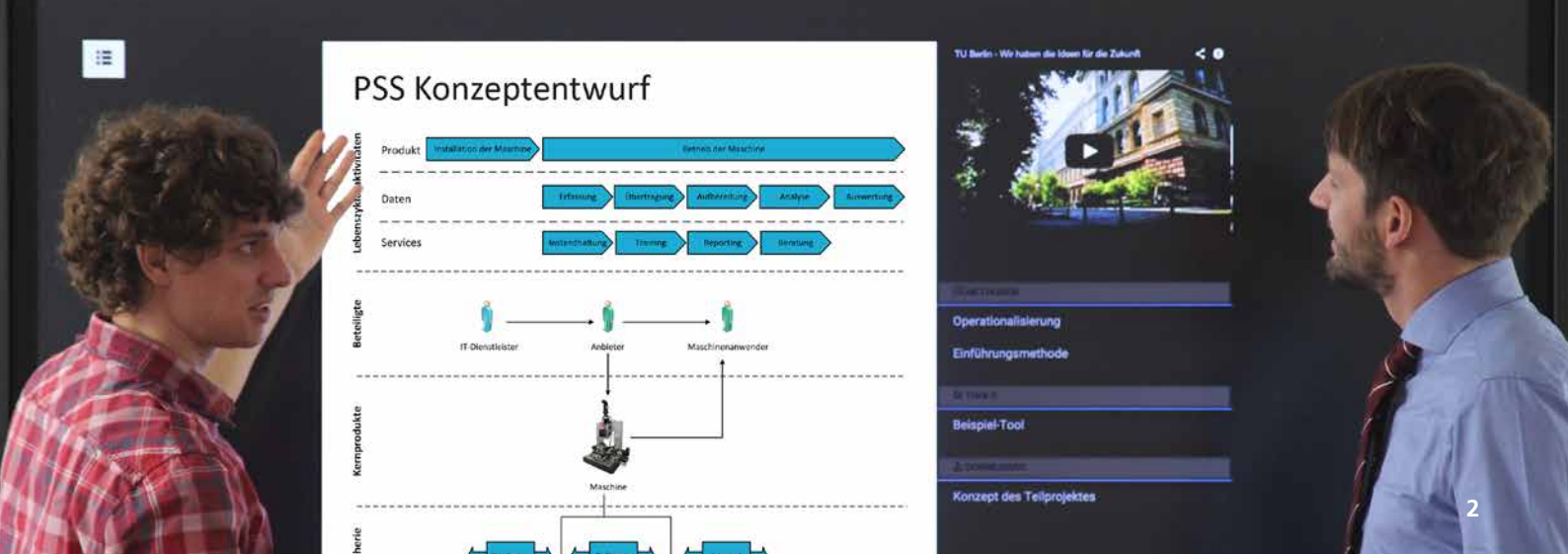
Vor allem die steigende Qualität der Konkurrenzprodukte aus Niedriglohnländern stellt für viele Hersteller eine große Herausforderung dar. Eine Abgrenzung allein durch die Produktqualität ist nicht mehr ausreichend und eine Differenzierung mittels schwer zu kopierender Dienstleistungen gewinnt zunehmend an Bedeutung. Produzierende Unternehmen müssen in diesem Zusammenhang der Kundennachfrage nach ganzheitlichen Lösungen nachkommen, welche über die Ergänzung der angebotenen Produkte durch produktbegleitende Dienstleistungen weit hinausgeht.

Bei der Entwicklung und Gestaltung dieser Produkt-Service-Systeme (PSS) unterstützen wir Sie mit einem modularen Beratungskonzept, das Sie komplett oder auch nur in Teilen in Anspruch nehmen können. Die

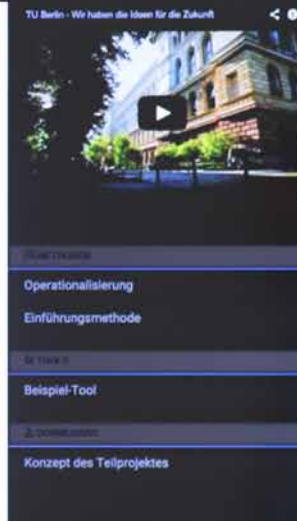
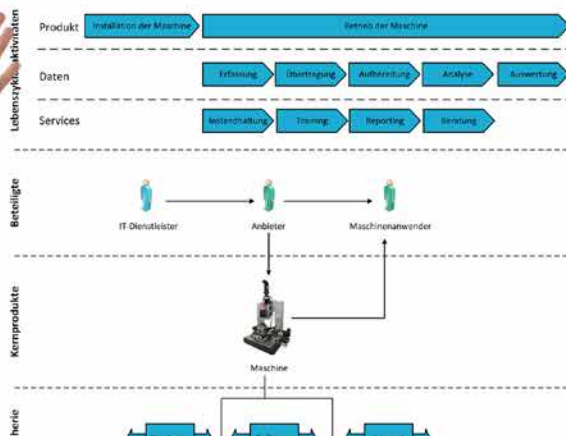
einzelnen Module bauen thematisch aufeinander auf, sind aber in sich abgeschlossen und je nach Situation Ihres Unternehmens auch separat nutzbar. Die in den Modulen verwendeten Methoden und Tools wurden vom Fachgebiet Industrielle Informationstechnik der Technischen Universität Berlin in langjährigen Forschungsprojekten entwickelt und in Industrieprojekten durch das Fraunhofer IPK angewendet und evaluiert.

Modul 1: Ideengenerierung mit Hilfe der PSS-Layer-Methode

In einem ersten Schritt erarbeiten wir gemeinsam mit Ihnen eine speziell auf Ihr Unternehmen zugeschnittene PSS-Idee, welche als Grundlage für die weitere Entwicklung dient. Dabei nutzen wir die



PSS Konzeptentwurf



PSS-Layer-Methode, welche wir speziell für die Definition von PSS-Konzepten entwickelt sowie bereits mit Industriepartnern evaluiert und verifiziert haben. Durch die dabei angewendete integrierte Betrachtung von Produkten und Services werden alle Aspekte des zu entwickelnden PSS erfasst und übersichtlich dargestellt. Die einzelnen Ebenen der PSS-Layer-Methode behandeln sowohl die Sichtweise des Kunden als auch die Designperspektive. Dabei werden Kundenanforderungen und Kundennutzen ermittelt und mit den Leistungsergebnissen, Lebenszyklusaktivitäten und Finanzierungsmodellen in Verbindung gesetzt. Das Ergebnis ist ein strukturierter Entwurf des gewünschten Produkt-Service-Systems unter Berücksichtigung aller Aspekte für dessen Gestaltung, welcher als Grundlage für die Ableitung der Anforderungen in der nächsten Entwicklungsphase dient.

Modul 2: Konkretisierung der PSS-Idee

In diesem Modul entwickeln wir in einem Workshop gemeinsam mit Ihnen eine umfangreiche Systemarchitektur einer bereits vorhandenen PSS-Idee und leiten mit Hilfe der PSS-Anforderungscheckliste die konkreten Anforderungen ab. Diese Checkliste besteht aus insgesamt elf Anforderungsgruppen, welche thematisch auf den Ebenen der PSS-Layer-Methode aufbauen und jeweils mehrere Anforderungskategorien enthalten. Diese Kategorien unterstützen die Identifikation aller zu definierenden Anforderungen, wodurch die Komplexität des PSS beherrschbar gemacht

wird. Als Ergebnis dieses Beratungsmoduls erhalten Sie eine umfangreiche Systemarchitektur Ihres PSS sowie ein zugehöriges Pflichtenheft.

Modul 3: GAP-Analyse und Handlungsempfehlungen

In einem dritten Schritt erstellen wir auf Basis des von Ihrem Unternehmen angestrebten Produkt-Service-Systems eine GAP-Analyse. Wir untersuchen, welche strategischen und operativen Sollvorgaben Ihr Unternehmen für die Transformation zum PSS-Anbieter erfüllen muss. In einem Abgleich mit dem Ist-Zustand Ihres Unter-

nehmens identifizieren wir, welche Leistungslücken geschlossen werden müssen, um Ihr PSS erfolgreich am Markt anbieten zu können und geben Ihnen konkrete Handlungsempfehlungen. Auf diese Weise können Sie die Aufwände, die Dauer und die Potenziale Ihrer Transformation zum Lösungsanbieter abschätzen, diesbezüglich eine strategische Entscheidung treffen sowie die notwendigen Transformationsaktivitäten planen.

2 PSS Beratungsleistungen

