

# Service Innovation Campus

## SIC im Überblick

Am Service Innovation Campus werden gemeinsam mit Industrie- und Dienstleistungsunternehmen im Rahmen von Forschungs- und Transferprojekten innovative praxistaugliche Lösungen u.a. in folgenden Themenfeldern erarbeitet:

- Aufbau/Weiterentwicklung digitaler Service-Geschäftsmodelle
- Entwicklung von hybriden Leistungsangeboten
- Change Management: Gestaltung und Begleitung von (disruptiven) Veränderungen im Unternehmen
- Workshop- und Interview-basierte Entwicklung von Roadmaps zur Digitalisierung im Bereich von Service-Strategien, -Produkten, -Strukturen und -Prozessen
- Kundenbedarfsanalysen
- Service-Benchmarking
- Service-Prozessoptimierung

Am Service Innovation Campus arbeiten neben dem Leiter, Professor Dr.-Ing. Stefan Schweiger, mehrere wissenschaftliche Mitarbeiter/innen sowie Student/innen an praxisrelevanten Fragestellungen zum Servicemanagement von morgen. Zum Partnernetzwerk des Service Innovation Campus gehören verschiedene Hochschul-/Universitätsinstitute, namhafte Industrie- und Dienstleistungsunternehmen, IT-Lösungsanbieter sowie Beratungsunternehmen.

## Leistungen

Das Kompetenzzentrum Smart Services bietet praxisnahe, wissenschaftlich fundierte Begleitung von strategischen und operativen Veränderungsprozessen rund um das Servicemanagement in Unternehmen und Non-Profit-Organisationen, unter anderem im Rahmen von

- Unternehmens- und Umfeldanalysen
- Strategieentwicklung
- Geschäftsmodellanalyse und -entwicklung
- Kundenbedarfsanalysen
- Service-Produktentwicklung
- Service-Prozessoptimierung

## Projekte

### **Kompetenzzentrum Smart Services**

Das vom Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau Baden-Württemberg finanzierte Kompetenzzentrum Smart Services ([www.smart-service-bw.de](http://www.smart-service-bw.de)) hat zum Ziel, kleine und mittelständische Unternehmen bei der Weiterentwicklung ihrer Service-Strategien,

-Produkte, -Prozesse und -Kompetenzen im Bereich digitaler Smart Services zu unterstützen. Das Zentrum arbeitet grundsätzlich Branchen-übergreifend, wobei die Branchenschwerpunkte am Standort Konstanz in den Bereichen Mobilität, Gesundheit sowie Umwelt liegen. Der Themenfokus am Standort Konstanz liegt in den Feldern Digitale Geschäftsmodelle sowie Change Management. Während der 2-jährigen Laufzeit sind insgesamt 2 wissenschaftliche Mitarbeiter/innen sowie mehrere Student/innen im Projekt beschäftigt.

Partner: Fraunhofer IAO, Stuttgart; Fachhochschule Furtwangen, itb Karlsruhe, KODIS Heilbronn, IHK Hochrhein-Bodensee

### **SerWiss: Integrierte Geschäftsmodell- und Arbeitsgestaltung für die internationale Bereitstellung und Vermarktung von Service-Wissen**

Das zentrale Ziel des Verbundprojektes ist die Entwicklung eines integrierten Ansatzes, der kleine und mittelständische Anbieter von Investitionsgütern dazu befähigt, Service-Wissen auf der Basis eines digitalen Lösungsansatzes zu generieren, zu strukturieren und international zu vermarkten. Der Lösungsansatz umfasst

- die Gestaltung neuer Geschäftsmodelle,
- die Arbeitsgestaltung in den Serviceprozessen sowie
- die Konzeption und Umsetzung einer digitalen Ende-zu-Ende-Lösung

Partner: Ruhr-Universität Bochum, Lehrstuhl für Industrial Sales and Service Engineering; acp-Systems AG, Zimmern o.R.; Automatic-Systeme Dreher GmbH, Sulz am Neckar; pro accessio GmbH & Co. KG, Hannover; Ubimax GmbH, Bremen; IHK Hochrhein-Bodensee; IHK Mittleres Ruhrgebiet

### **OpTiMA: Optimierung von Total Cost of Ownership Dienstleistungen im Maschinen- und Anlagenbau**

Die Landesstiftung Baden-Württemberg hat sich im Rahmen ihres Forschungsprogramms „Wissenstransfer Dienstleistungsforschung – Mit Dienstleistungen wettbewerbsfähig bleiben“ zum Ziel gesetzt, den Transfer vorhandener, bislang aber noch zu wenig bekannter und umgesetzter Ergebnisse der Dienstleistungsforschung in Unternehmen, insbesondere KMUs zu fördern. Das Programm soll einen Beitrag dazu leisten, die Lücke, die zwischen wissenschaftlichen Erkenntnissen und der Unternehmenspraxis existiert, zu schließen.

Vor dem Hintergrund der geschilderten Zielsetzung wurden in dem von der Landesstiftung finanzierten Projekt OpTiMA bei 2 Pilotunternehmen zahlreiche Optimierungen in den Bereichen Service-Strategie,-Organisation und -Prozesse realisiert. In mehreren Transferveranstaltungen wurde der daraus abgeleitete generische OpTiMA-Ansatz mit insgesamt über 100 KMU aus Baden-Württemberg diskutiert.

Partner: ELMA Schmidbauer GmbH; Automatic-Systeme Dreher GmbH; IHK Hochrhein-Bodensee

## **Personen**

### **Prof. Dr.-Ing. Stefan Schweiger**

Professor Schweiger ist seit 2003 Inhaber der Professur für industrielle Projektplanung und Prozessmanagement an der Fakultät Wirtschafts-, Kultur- und Rechtswissenschaften der HTWG Konstanz. Nach seinem Maschinenbaustudium (TH Darmstadt) arbeitete er von 1992 bis 2003 als Unternehmensberater in internationalen Strategie- und Prozessoptimierungsprojekten für KMU sowie Konzerne und promovierte berufsbegleitend an der Universität Bremen im Themenfeld Dienstleistungsqualität. Seit 2009 ist Professor Schweiger im Rahmen kooperativer Promotionsvorhaben Betreuer und Gutachter mehrerer Arbeiten im Themenfeld Investitionsgüterservice sowie Entrepreneurship. Unter zahlreichen zum Servicemanagement von Investitionsgüterherstellern geleiteten Projekten befinden sich zwei von der Landesstiftung Baden-Württemberg finanzierte Projekte (OpTiMA I und II), der vom Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg finanzierte Auf- und Ausbau des Kompetenzzentrum Smart Services am Standort Konstanz, das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung finanzierte Forschungs- und Transferprojekt SerWiss sowie mehrere gemeinsam mit verschiedenen IHK-Kammerbezirken in Baden-Württemberg durchgeführte Service-Foren bzw. Erfahrungsaustausch-Kreise zum Thema Servicemanagement und -digitalisierung.

### **Valerie Bass**

Seit März 2018 ist Valerie Bass Studentin an der HTWG Konstanz im Masterstudiengang Unternehmensführung. Zuvor absolvierte sie das duale Bachelor-Studium an der DBHW Mosbach mit dem Studiengang International Business – Change Management in Kooperation mit der Firma Würth Industrie Service. Auf das Bachelorstudium folgte ein einjähriger Auslandsaufenthalt in Malaysia, bei dem sie diverse Change Management Projekte von Würth im asiatischen Raum begleitete. Seit Mai 2019 ist Frau Bass Projektmanagerin im Kompetenzzentrum Smart Services. Basierend auf den Inhalten des Kompetenzzentrums verfasste sie ihre Masterarbeit im Bereich digitale Transformation und begleitendes Change Management. Im Rahmen ihrer Projektarbeit im Kompetenzzentrum strebt Frau Bass eine begleitende Promotion an.

### **Julius Taubert**

Julius Taubert ist seit Mai 2019 als Projektmanager im Kompetenzzentrum Smart Services am Standort der Hochschule Konstanz (HTWG) tätig. Von Oktober 2014 bis September 2017 studierte er an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg Heidenheim Betriebswirtschaftslehre mit Schwerpunkt Logistik und Logistikinformationssysteme. Parallel hierzu arbeitete Herr Taubert bei der Seifert Logistics Group an den Standorten Ulm, Leipzig und Gaggenau (b. Baden-Baden), zunächst als Projektmanager in den Bereichen Automotive- und Healthcare-Logistik und von 2017 bis 2018 in der Standortleitung am Hauptsitz in Ulm. Als solcher verantwortete er die Implementierung von Kontraktlogistik-Projekten sowie die Kundenbetreuung After-Sales Nutzfahrzeuge und Konsumgüter der am Standort Ulm angesiedelten Kunden. Im Oktober 2018 wechselte Herr Taubert für ein

Studium im Bereich Unternehmensführung an die Hochschule Konstanz, welches er im ersten Halbjahr 2020 mit einer Masterarbeit zum Thema digitaler Geschäftsmodelle abschließen wird.

### **Ehemalige Mitarbeiter/innen**

Dr. Kathrin Berger

Birgit Münz

Dr. Fabian Schmutz