

Dienstleistungsinnovation mit Spiel und Simulation

Dr. Elisabeth Pergler
Studienrichtung IT & Wirtschaftsinformatik
Fachbereichskoordination BWL & Management



Agenda

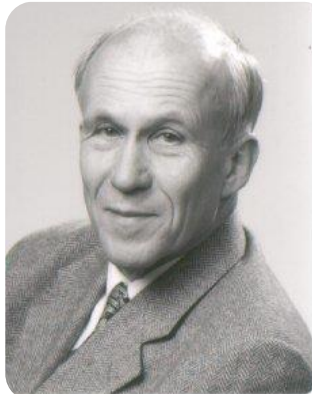
- ▶ Dienstleistung im 21. Jahrhundert
- ▶ Strategiegeleitete Dienstleistungsinnovation
- ▶ Simulation und Spiel: Der Zugang zum Kunden
- ▶ Zusammenfassung und Ausblick



STIMMUNGSBILDER

DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden | Zusammenfassung & Ausblick

Die Industrie geht heute sehr stark in Dienstleistungen. So verdient etwa VW nicht mehr an den Autos, sondern an den Finanzdienstleistungen rundherum.^[1]
(August-Wilhelm Scheer, 2003)



„We know no more about services today than people knew about iron in the Iron Age.”^[2]
(Evert Gummesson, 2000)

[1] Monitor, Open Source für den Mittelstand, 2003, S.38

[2] Ganz, Research in the Service Sector, 2005, S.25



Dienstleistungen | Emotionen

DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden | Zusammenfassung & Ausblick



»Products are platforms for Services
and Services are platforms for Emotions.«

Bo Edvardsson, 2006
(Service Research Center
Department of Business
and Economics
Karlstad University)



Dimensionen der Dienstleistung

DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden | Zusammenfassung & Ausblick

**Dienstleistungsnachfrager
bringt sich selbst oder
sein Projekt in den
Prozess ein
(externer Faktor).**

POTENZIALDIMENSION
Dienstleistungsanbieter hält
Leistungsbereitschaft vor,
indem er interne Produktions-
Faktoren (Ressourcen)
Kombiniert.

**WOMIT
erbringen wir
die DL?**

PROZESSDIMENSION
Leistungsbereitschaft
kombiniert mit dem
externen Faktor.

**WIE
erbringen wir
die DL?**

ERGEBNISDIMENSION
Dienstleistung als
Immaterielles Gut
(die Wirkung konkretisiert
sich am Nachfrager
oder am Objekt).

**WAS
ist das Ergebnis
der DL?**

Kundenintegration und Kaufzeitpunkt

DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden | Zusammenfassung & Ausblick



Kunden-
integration

Produkt



Service



Dienstleistung sind
Leistungsversprechen!



Goods vs. Services

DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden | Zusammenfassung & Ausblick

„Service provision is and always was the fundamental aspect in economic exchange.“ [1]

(Stephen Vargo & Robert Lusch 2004)



[1] Vargo & Lusch (2004): http://sdlogic.net/JM_Vargo_Lusch_2004.pdf

Bilder: http://www.4fold.com/icrm/?page_id=6



Paradigmenwechsel in der Wirtschaft

DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden | Zusammenfassung & Ausblick

Goods-Dominant Concepts

Goods →
 Products →
 Feature/attribute →
 Value-added →
 Profit maximization →
 Price →
 Equilibrium systems →
 Supply Chain →
 Promotion →
 To Market →
 Product orientation →

Transitional Concepts

Services →
 Offerings →
 Benefit →
 Co-production →
 Financial Engineering →
 Value delivery →
 Dynamic systems →
 Value-Chain →
 Integrated Marketing Communications →
 Market to →
 Market Orientation →

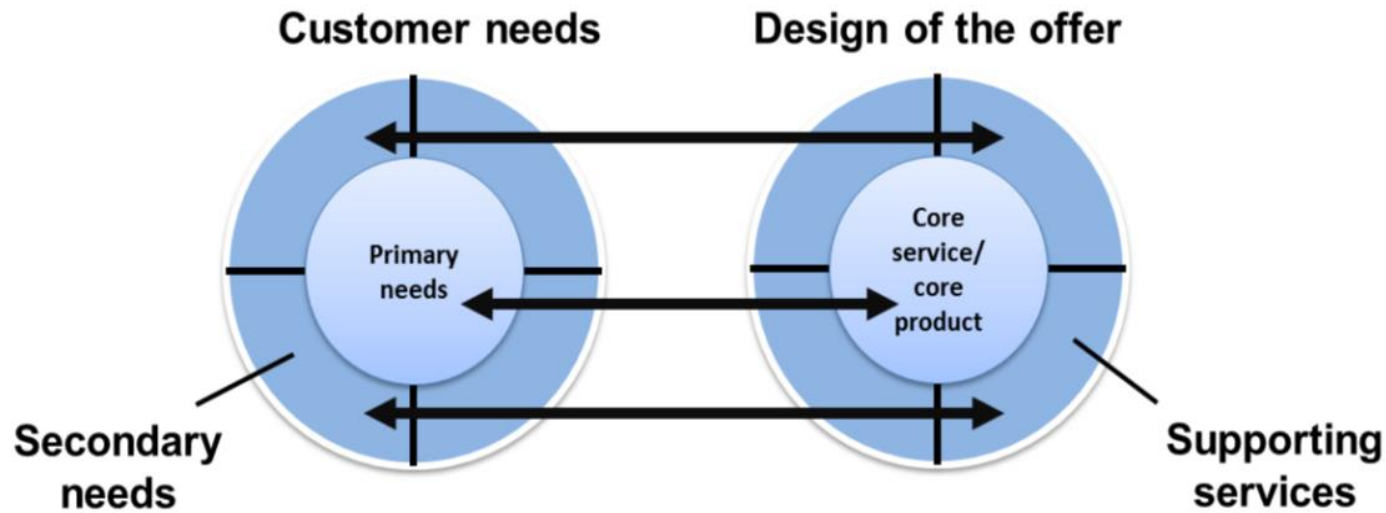
Service-Dominant Concepts

Service
 Experiences
 Solution
 Co-creation of value
 Financial feedback/learning
 Value proposition
 Complex adaptive systems
 Value-creation network/constellation
 Dialog
 Market with
 Service-Dominant Logic
 (Consumer and relational)



Koppelung Primär- und Sekundärbedürfnisse

DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden | Zusammenfassung & Ausblick





Goods vs. Services

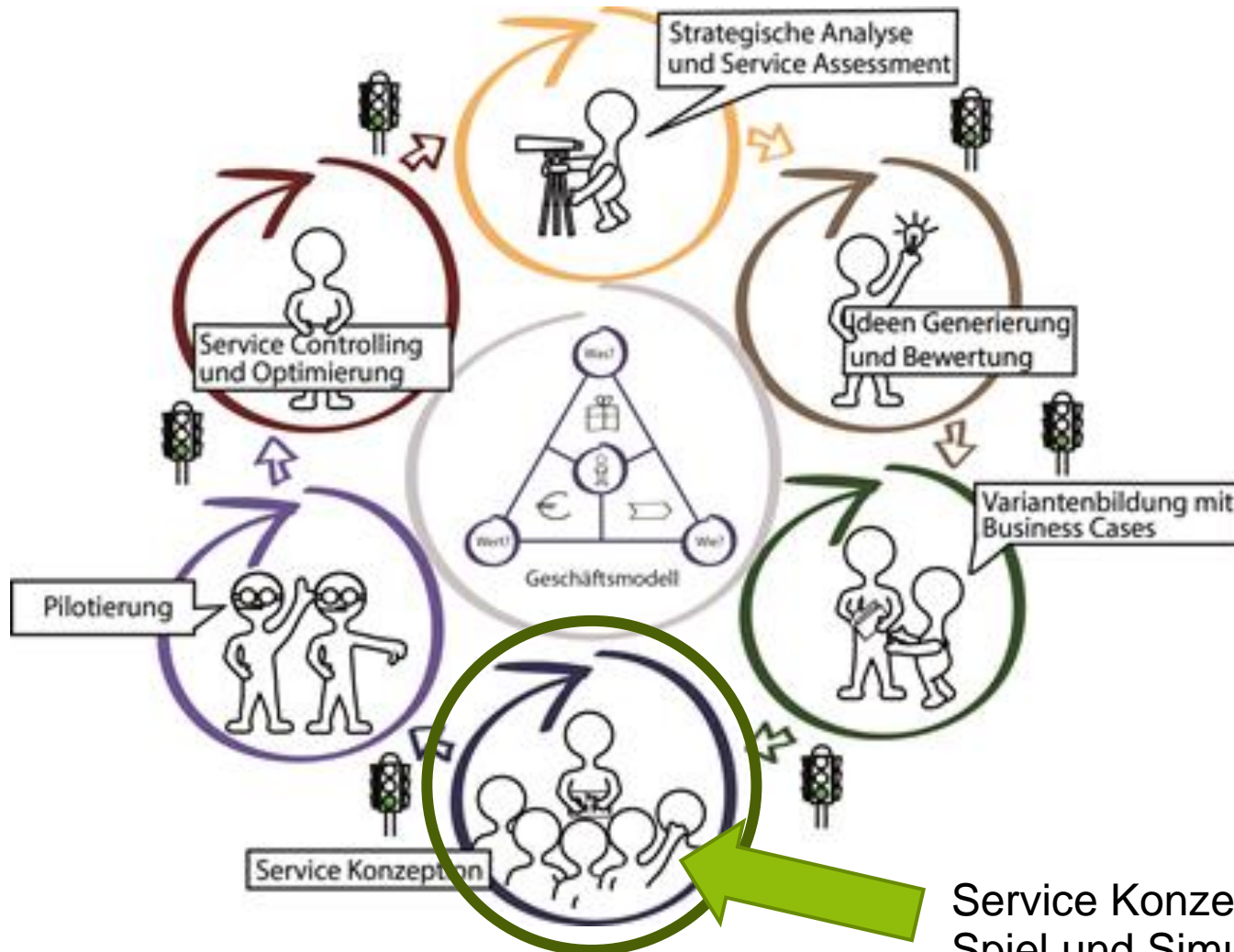
DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden | Zusammenfassung & Ausblick



Strategiegeleitete Dienstleistungsinnovation



DL 21. Jahrhundert | **Strategiegeleitete DL-Innovation** | Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden | Zusammenfassung & Ausblick



Service Konzeption:
Spiel und Simulation

Service Konzeption: Spiel und Simulation



DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | **Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden** | Zusammenfassung & Ausblick

Nichttechnologiegestützte Verfahren

- ▶ Persona
- ▶ Service Blueprint & Customer Journey Map
- ▶ Lego Serious Play
- ▶ Mockups

Technologiegestützte Verfahren

- ▶ Servlab
- ▶ Second Life
- ▶ Simulation mit HUD

Service Konzeption: Spiel und Simulation



DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | **Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden** | Zusammenfassung & Ausblick

Persona

“The personas are archetypes built after an exhaustive observation of the potential users.”

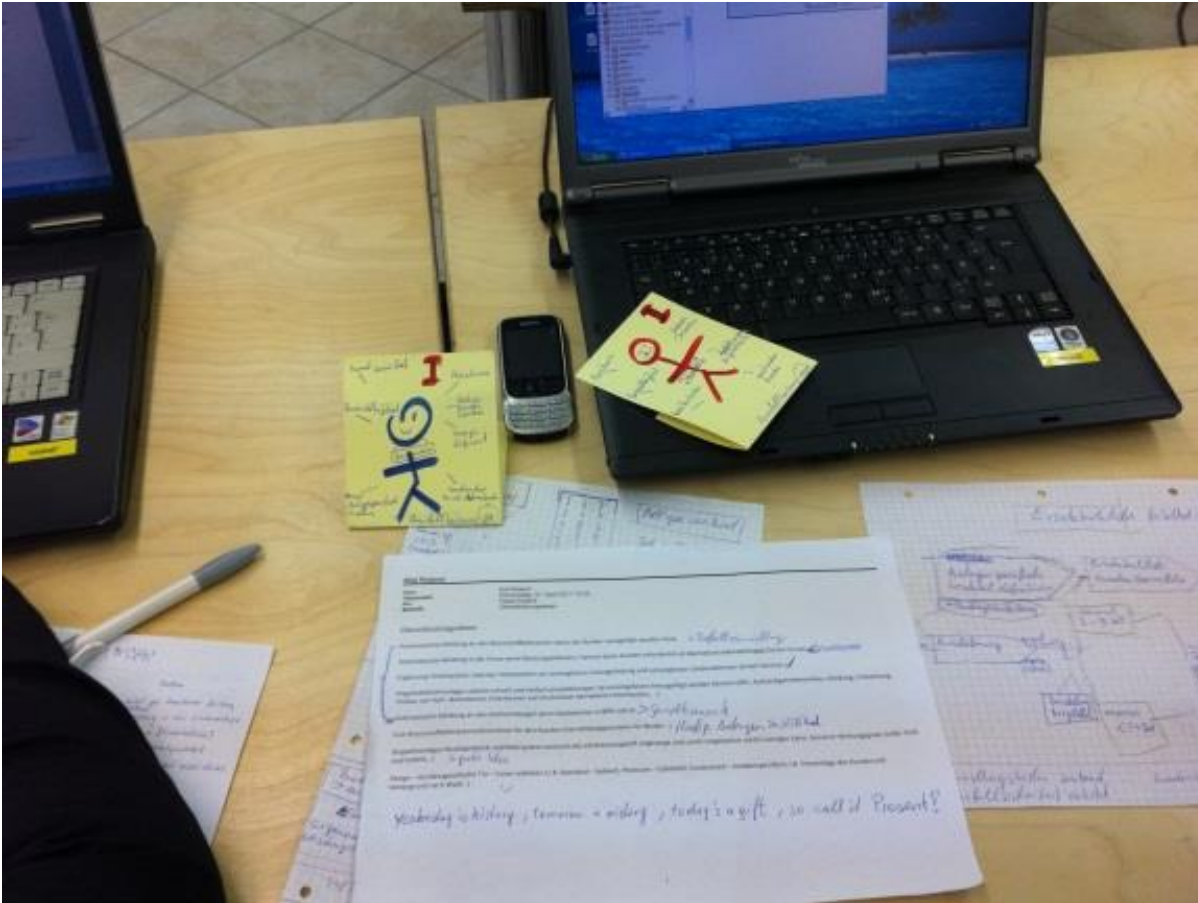


Service Konzeption: Spiel und Simulation



DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | **Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden** | Zusammenfassung & Ausblick

Persona



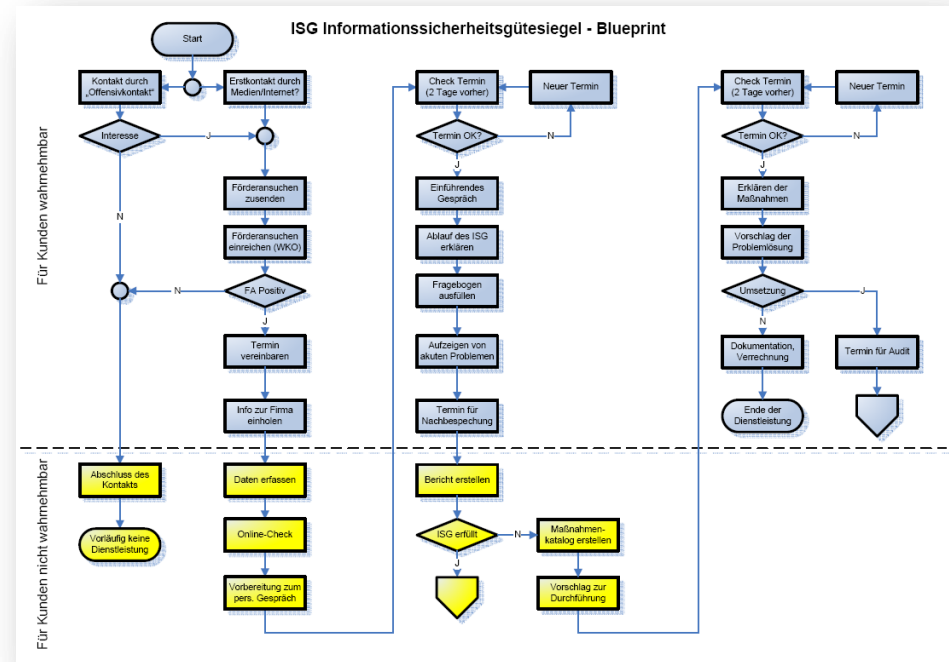


Service Konzeption: Spiel und Simulation

DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | **Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden** | Zusammenfassung & Ausblick

Service Blueprint & Customer Journey

“Ein Service Blueprint stellt die Dienstleistungsereignisse und –abläufe in einem Ablaufdiagramm dar. Ein Ziel des Service Blueprints ist es, eventuelle Schwachstellen aufzuzeigen.“

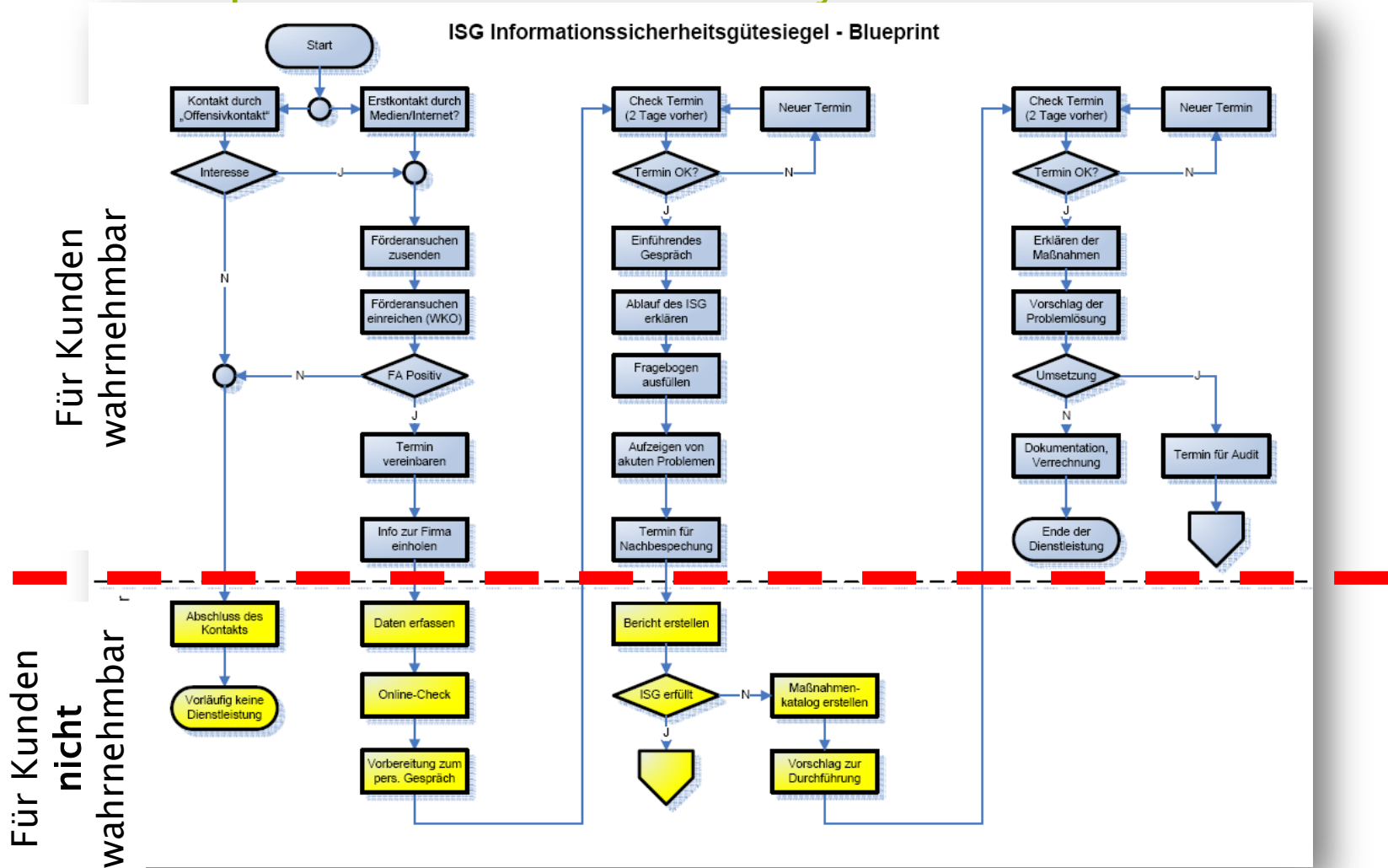




Service Konzeption: Spiel und Simulation

DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | **Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden** | Zusammenfassung & Ausblick

Service Blueprint & Customer Journey

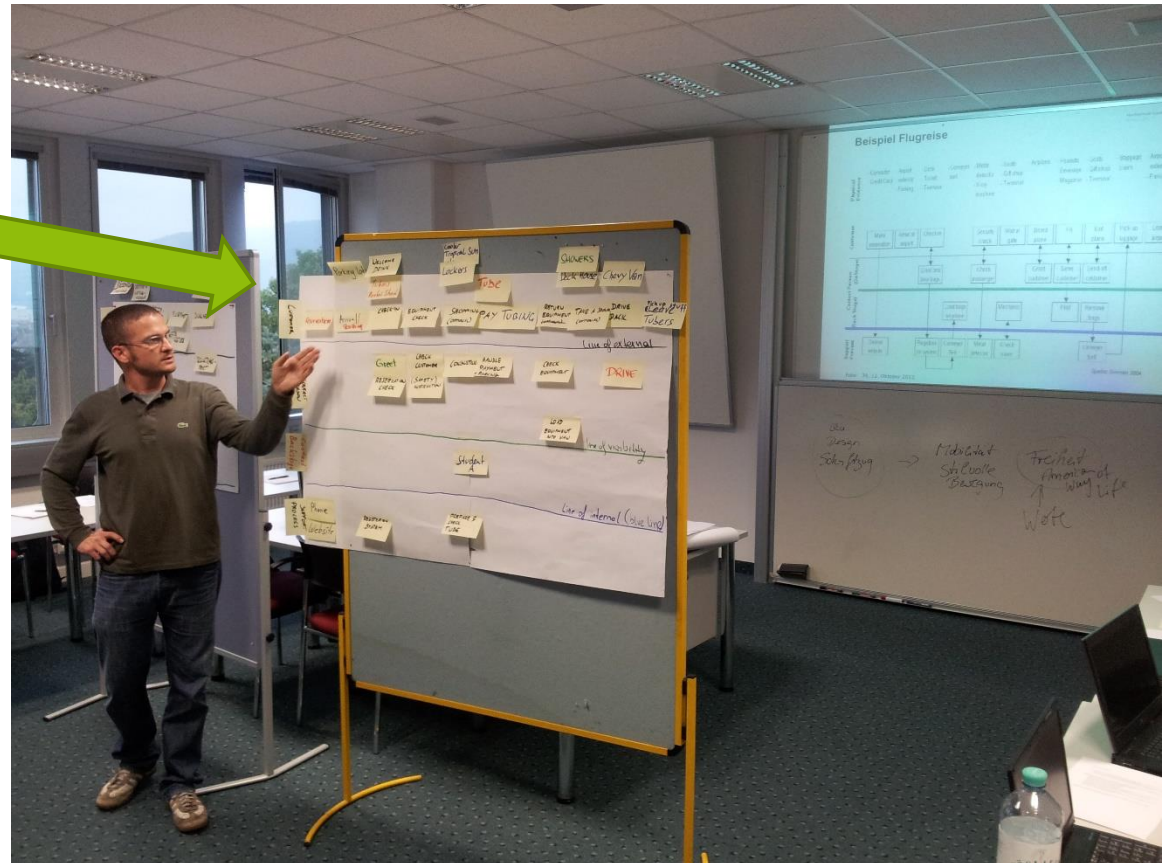


Service Konzeption: Spiel und Simulation



DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | **Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden** | Zusammenfassung & Ausblick

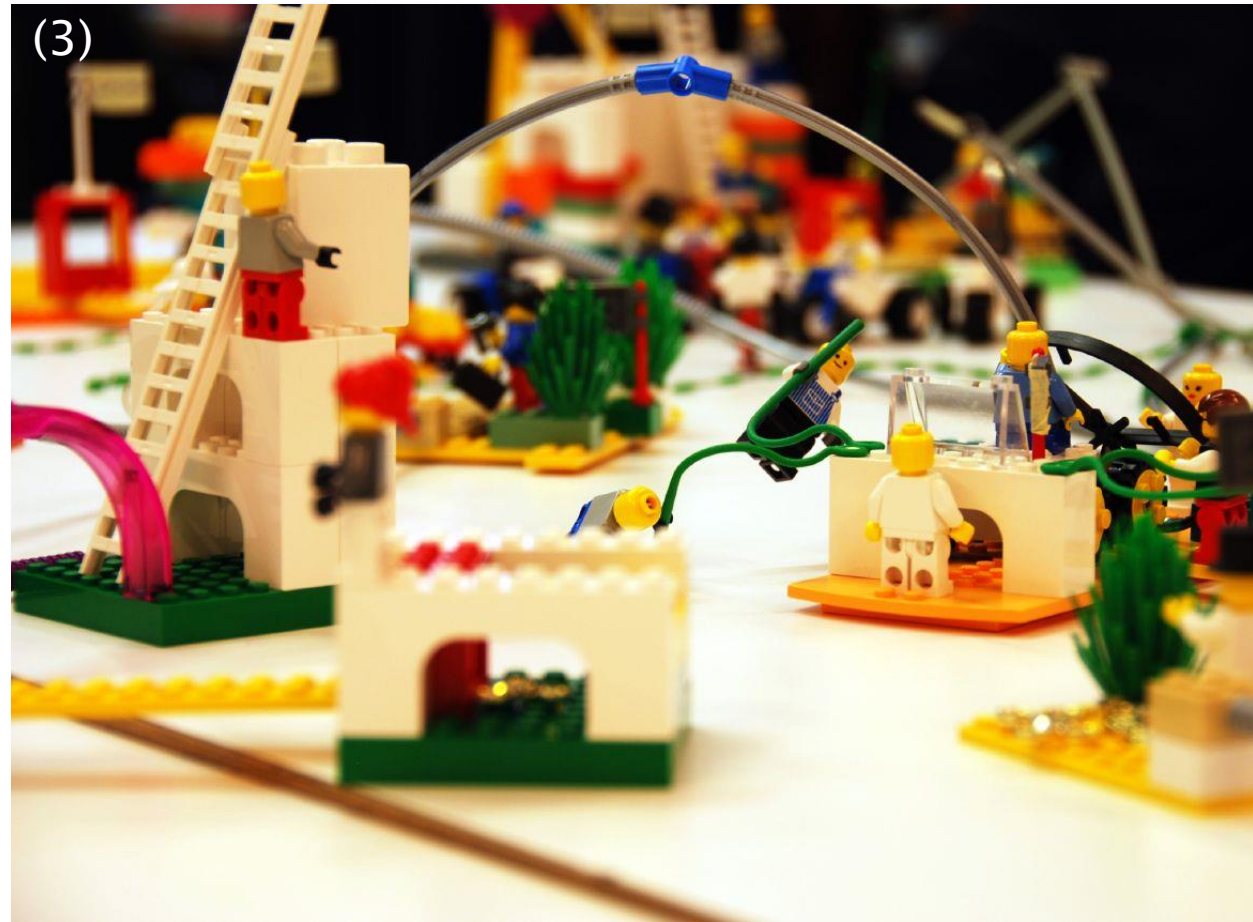
Service Blueprint & Customer Journey





LEGO® SERIOUSPLAY™

DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | **Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden** | Zusammenfassung & Ausblick



Service Konzeption: Spiel und Simulation



DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | **Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden** | Zusammenfassung & Ausblick

Lego Serious Play



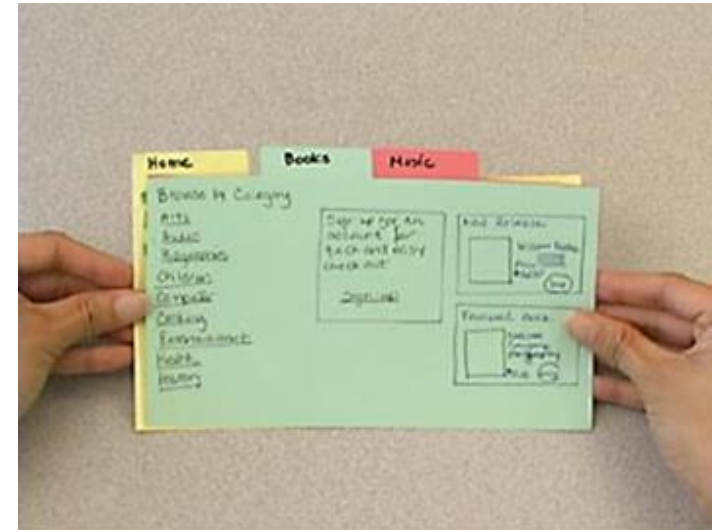
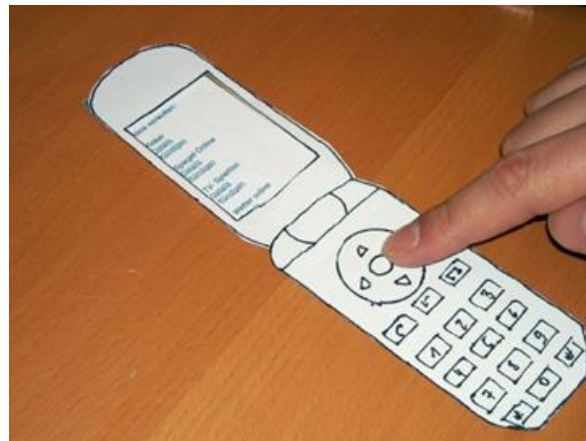
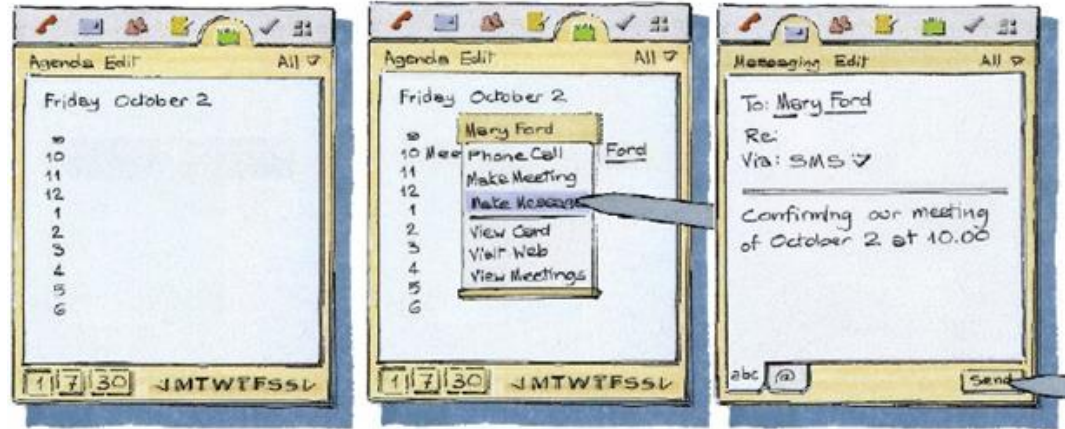


Service Konzeption: Spiel und Simulation

DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | **Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden** | Zusammenfassung & Ausblick

Mockups

“The mock up is a model, an illustration or a collage describing an idea.”



Quelle: http://www.nngroup.com/reports/prototyping/video_stills.html

Quelle: http://events.ccc.de/congress/2005/fahrplan/attachments/712-slides_paper_prototyping.pdf

Service Konzeption: Spiel und Simulation



DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | **Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden** | Zusammenfassung & Ausblick

Servlab @ Fraunhofer IAO



ServLab



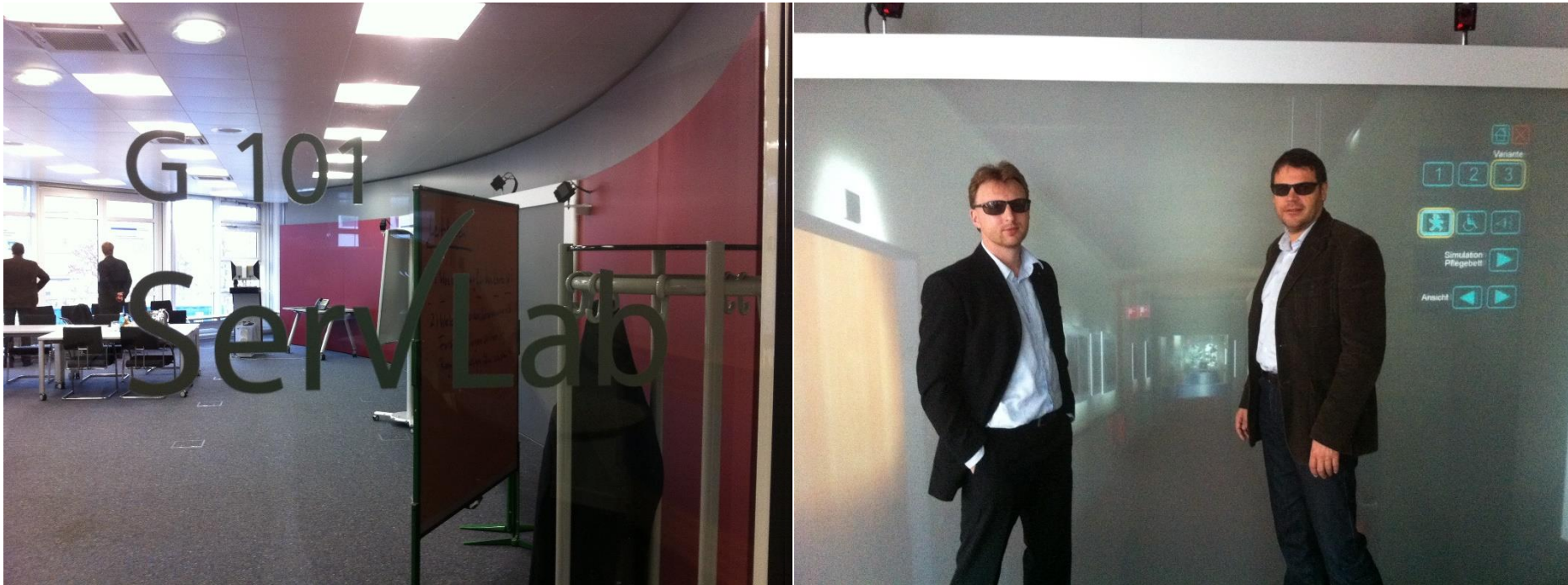
<http://www.serviceengineering.at/blog/?p=403>

Service Konzeption: Spiel und Simulation



DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | **Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden** | Zusammenfassung & Ausblick

Servlab @ Fraunhofer IAO

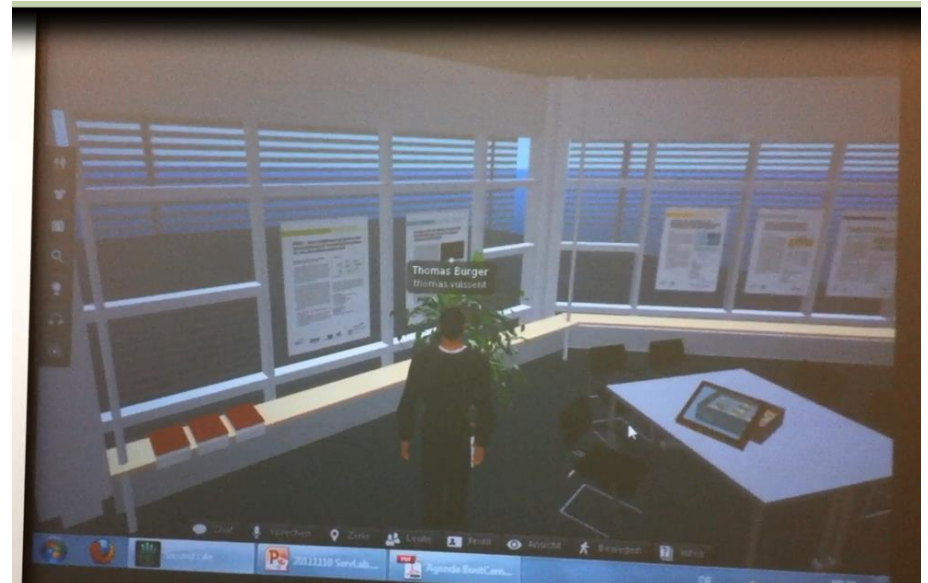


Service Konzeption: Spiel und Simulation



DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | **Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden** | Zusammenfassung & Ausblick

Second Life @ Fraunhofer IAO



<http://www.servlab.eu/?p=254>



Service Konzeption: Spiel und Simulation



DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | **Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden** | Zusammenfassung & Ausblick

Simulation mit Head-up-Displays



Service Konzeption: Spiel und Simulation



DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | **Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden** | Zusammenfassung & Ausblick

Simulation mit Head-up-Displays





Zusammenfassung & Ausblick

DL 21. Jahrhundert | Strategiegeleitete DL-Innovation | Simulation & Spiel: Der Zugang zum Kunden | **Zusammenfassung & Ausblick**

- ▶ Methoden und Werkzeuge dienen dazu um die Kundenbedürfnisse besser zu erfassen und dürfen nicht zum Selbstzweck werden.
- ▶ Methodenkompetenz und Empathie: Erfolgsfaktoren für den wirksamen Einsatz der Methoden und Werkzeuge.
- ▶ Obwohl Trend in Richtung Technologieunterstützung geht werden die „paper – pencil“ Methoden immer wichtig und wertvoll bleiben.



Danke für die Aufmerksamkeit!

Kontakt:

Dr. Elisabeth Pergler

elisabeth.pergler@campus02.at

CAMPUS02 – Studienrichtung IT und
Wirtschaftsinformatik (IWI)

www.campus02.at

www.serviceengineering.at

www.xitrust.com

