



## DIENSTLEISTUNGEN SYSTEMATISCH UND KUNDENORIENTIERT GESTALTEN:

### IDEE – KONZEPT – UMSETZUNG

#### Ansprechpartner

##### Dr. Marija Radic

Gruppenleiterin Preis- und  
Dienstleistungsmanagement  
marija.radic@moez.fraunhofer.de  
Tel.: +49 (0) 341/ 231039-124

Fraunhofer-Zentrum für Internationales  
Management und Wissensökonomie  
Neumarkt 9-19, 04109 Leipzig  
www.moez.fraunhofer.de

#### Hintergrund

Stetig wachsender Wettbewerb macht vor produzierenden Unternehmen keinen Halt: Sie müssen sich stärker gegenüber Mitbewerbern abgrenzen und neuen Kundennutzen generieren.

Konsequenzen, die dazu führen, dass immer mehr im produzierenden Gewerbe auf das Geschäft mit Dienstleistungen setzen.

#### Neue Formen von Dienstleistung

Die wirtschaftlichen Vorteile liegen auf der Hand: Dienstleistungen eröffnen neue Wachstums- und Gewinnpotenziale. Sie federn Konjunkturschwankungen ab und binden die Kunden stärker. Die rapide Entwicklung digitaler Technologien, das Internet der Dinge, soziale Netzwerke, mobile Technologien

oder Cloud Computing ermöglichen neue Formen von Dienstleistungen. Sie entstehen einerseits aus der Kombination mit klassischen, physischen Produkten: Smarte Lagerboxen für Schrauben, die dank eines integrierten Funkchips – eines RFID-Transponders – einen automatischen Nachfüllservice ermöglichen. Maschinen lassen sich durch digitale Technologien aus der Ferne warten. Uhren sind nicht mehr nur Zeitmesser, sondern können Notrufe senden.

Auf der anderen Seite werden zunehmend rein datenbasierte dienstleistungsorientierte Geschäftsmodelle ausgebildet. Sie werden primär von Daten- und Informationsflüssen getragen und weichen die Grenzen zwischen Technologie- und traditionellem Unternehmen auf.

### Ansprechpartner

#### Dr. Marija Radic

Gruppenleiterin Preis- und  
Dienstleistungsmanagement  
marija.radic@moez.fraunhofer.de  
Tel.: +49 (0) 341/ 231039-124

Fraunhofer-Zentrum für Internationales  
Management und Wissensökonomie  
Neumarkt 9-19, 04109 Leipzig  
www.moez.fraunhofer.de

### Unser Angebot

Wir unterstützen Unternehmen und Organisationen bei der systematischen und kundenorientierten Entwicklung ihres Dienstleistungsportfolios und neuer servicebasierter Geschäftsfelder. Auf der Grundlage aktueller wissenschaftlicher Methoden generieren und bewerten wir gemeinsam mit unseren Kunden und Partnern das Potenzial von Ideen für Dienstleistungen.

Wir achten dabei auf die Bedürfnisse bestehender und potenzieller Kunden und Kundensegmente und definieren maßgeschneiderte Servicekonzepte. Ein Kernelement unserer Arbeit ist die zielgerichtete Umsetzung der Lösung vor Ort – direkt beim Kunden. Unsere Experten verfügen über umfassende Erfahrung in der Einführung von Dienstleistungen, moderner Trainingsmethoden und Tools.

### Wie Unternehmen profitieren können

- Wachstums- und Gewinnpotenziale neu erschließen
- Nachhaltige Wettbewerbsvorteile durch maßgeschneiderte Differenzierungsstrategie
- Dienstleistungs- und Methodenkompetenz, um tragfähige dienstleistungsbasierte Angebote mittelfristig aus eigener Kraft zu entwickeln

### Kontaktieren Sie uns

Sie sind interessiert und wollen unser Leistungsangebot näher kennenlernen? Wir vereinbaren gerne exklusive Termine mit den Expertinnen und Experten Ihres Unternehmens.



Von der Idee zum Konzept zur Umsetzung. Systematisch neue Ideen für Dienstleistungen bewerten und gestalten.