

PRESSEINFORMATION

PRESSEINFORMATION

23. März 2016 | Seite 1 | 3

»Connected Products« auf dem Vormarsch

Europäisches Service Institut (ESI) lädt ein zum Kongress »Services für Connected Products« vom 13. bis 14. Oktober 2016 am Fraunhofer-Institut für Optronik, Systemtechnik und Bildauswertung (IOSB) in Karlsruhe.



Durch die Identifikation begleitender Serviceleistungen erschließen »Connected Products« zusätzliche Umsatzpotentiale. Foto: Manfred Zentsch © Fraunhofer IOSB

Industrie 4.0, Internet der Dinge, Digitalisierung – diese drei Trendbegriffe belegen, dass im Alltag die Geschäfts- und Maschinenwelt immer stärker miteinander vernetzt sind. Diese Vernetzung erlaubt es, Daten zu sammeln und auszuwerten, um Störungen zu erkennen, Ersatzteile schon vor einem Ausfall

Pressekontakt

Dipl.-Bw. Thomas Casper | Fraunhofer-Institut für Optronik, Systemtechnik und Bildauswertung IOSB | Telefon +49 721 6091-300 |
Fraunhoferstr. 1 | 76131 Karlsruhe | www.iosb.fraunhofer.de | thomas.casper@iosb.fraunhofer.de |

bereitstellen oder sich einfach von außen in eine Anlage einzuwählen, um Servicearbeiten auszuführen. Vor diesem Hintergrund gewinnt der Servicebegriff neue Bedeutung. Die möglichen Auswirkungen, Chancen und Risiken, die sich aus der Vernetzung für den Servicezweig eines Unternehmens ergeben, untersucht der Kongress des Europäischen Service Instituts (ESI), der am 13. und 14. Oktober 2016 in Karlsruhe stattfindet. Das ESI hat dazu ein Modell entwickelt, das aufzeigt, welche zusätzlichen und bislang versteckten Umsatzpotenziale im Service liegen.

PRESSEINFORMATION23. März 2016 | Seite 2 | 3

Kundenwunsch vs. Servicegedanke

Studien zeigen, dass die Gewinne im Produktbereich seit vielen Jahren zurückgehen. Im Service-Geschäft hingegen steigen die Potentiale stetig. Kunden wünschen sich zunehmend bessere Ergebnisse und einen höheren Nutzen durch ein Produkt und den damit verbundenen Service. Die Serviceentwicklung liegt jedoch noch immer weit hinter der Technologieentwicklung zurück. Durch neue Technologien wie z. B. Machine – to – Machine Communication, Social Media, und Service Apps wachsen die Herausforderungen an das operative Servicegeschäft und den Servicevertrieb. Für Unternehmen bedeutet mehr Service auch mehr Gewinn, eine höhere Kundenzufriedenheit und eine höhere Kundenbindung. Recherchen des ESI belegen, dass es einfach ist, den Umsatz schon heute mit vorhandenen Service-Leistungen zu steigern. Aufgrund der steigenden Komplexität im Zusammenhang mit »Connected Products« wird auch das Service-Volumen steigen.

Europäisches Service Institut (ESI)

Das ESI mit Sitz in Darmstadt ist eine Initiative von drei sich ergänzenden Partnern:

- Professionals on Demand, einem Unternehmen, das seit vielen Jahren für industrielle Kunden Service-Prozesse und –Organisationen optimiert

Pressekontakt

Dipl.-Bw. Thomas Casper | Fraunhofer-Institut für Optronik, Systemtechnik und Bildauswertung IOSB | Telefon +49 721 6091-300 |
Fraunhoferstr. 1 | 76131 Karlsruhe | www.iosb.fraunhofer.de | thomas.casper@iosb.fraunhofer.de |

- Zhm & Associates, ein Research- und Beratungsunternehmen mit Schwerpunkt u. a. in Industrie- und Technologie-Märkten
- Fraunhofer IOSB, einem Institut der Fraunhofer-Gesellschaft, das sich u. a. auf die Auswertung von Daten aus Maschinen und Anlagen in produzierenden Betrieben spezialisiert hat

PRESSEINFORMATION

23. März 2016 | Seite 3 | 3

Das Europäische Service Institut ermittelt laufend die »Best Practices« im Dienstleistungsbereich und zum Thema Industrie 4.0. Dafür werden Best Practice von mehr als 200 Unternehmen in Europa vorgehalten und ausgebaut. Ein weiteres Ziel des ESI ist es, neue und zukunftsfähige Dienstleistungen zu entwickeln, um die Potenziale im digitalen Zeitalter auszuschöpfen.

Weitere Informationen unter <http://european-service-institute.eu>.

Kontakt

Markus Schwarz: Markus.Schwarz@es-institute.com

Klaus Riese: Klaus.Riese@es-institute.com

Fraunhofer IOSB, <http://www.iosb.fraunhofer.de/servlet/is/48400/>

Kontakt

Olaf Sauer: olaf.sauer@iosb.fraunhofer.de