

ISI Innovation durch Services in der Industrie



Hintergrund

Das große Potenzial von Serviceangeboten zur Wachstums- und Ergebnissteigerung wird von Industriebetrieben in Deutschland noch zu wenig genutzt. Die Serviceangebote der Unternehmen der produzierenden Industrie müssen sich dafür über die reine Unterstützung des Produktgeschäfts im Sinne eines klassischen Kundendienstes hinaus entwickeln, denn die Bedeutung innovativer Services wird erheblich zunehmen.

Im Rahmen des Europäischen Leonardo Da Vinci-Projektes **ISI - Innovation durch Services in der Industrie** ist vor diesem Hintergrund ein Strategiespiel entwickelt worden, das produzierende Unternehmen dabei unterstützt, systematisch neue Serviceideen zu finden.

Logik des Spiels

Im Spielverlauf werden über 50 mögliche Serviceleistungen durch sukzessive Berücksichtigung verschiedener Filter schrittweise auf einige erfolgsrelevante und innovative Dienstleistungsangebote reduziert (⇒ Serviceportfolio). Parallel dazu werden die aus Kundensicht zentralen Entscheidungskriterien identifiziert (⇒ Erfolgsportfolio). Im anschließenden Abgleich von Service- und Erfolgsportfolio werden strategische von komplementären Serviceleistungen differenziert. Im Ergebnis fällt die Entscheidung für ein neues, vorteilhaftes und umsetzbares Serviceangebot des Unternehmens.

ISI kann im Rahmen eines halb- bis eintägigen Workshops – mit oder ohne externe Anleitung – mit Vertretern verschiedener Unternehmensbereiche (Produktion, Vertrieb etc.) gespielt werden.

Spielbestandteile:

- Spielfeld (Flussdiagramm)
- 52 Servicekarten
- 20 Erfolgskarten
- Spielanleitung