



„Hamburger“ Projektverbund

Koordinator:



Partner:



Valuepartner:



Kontext

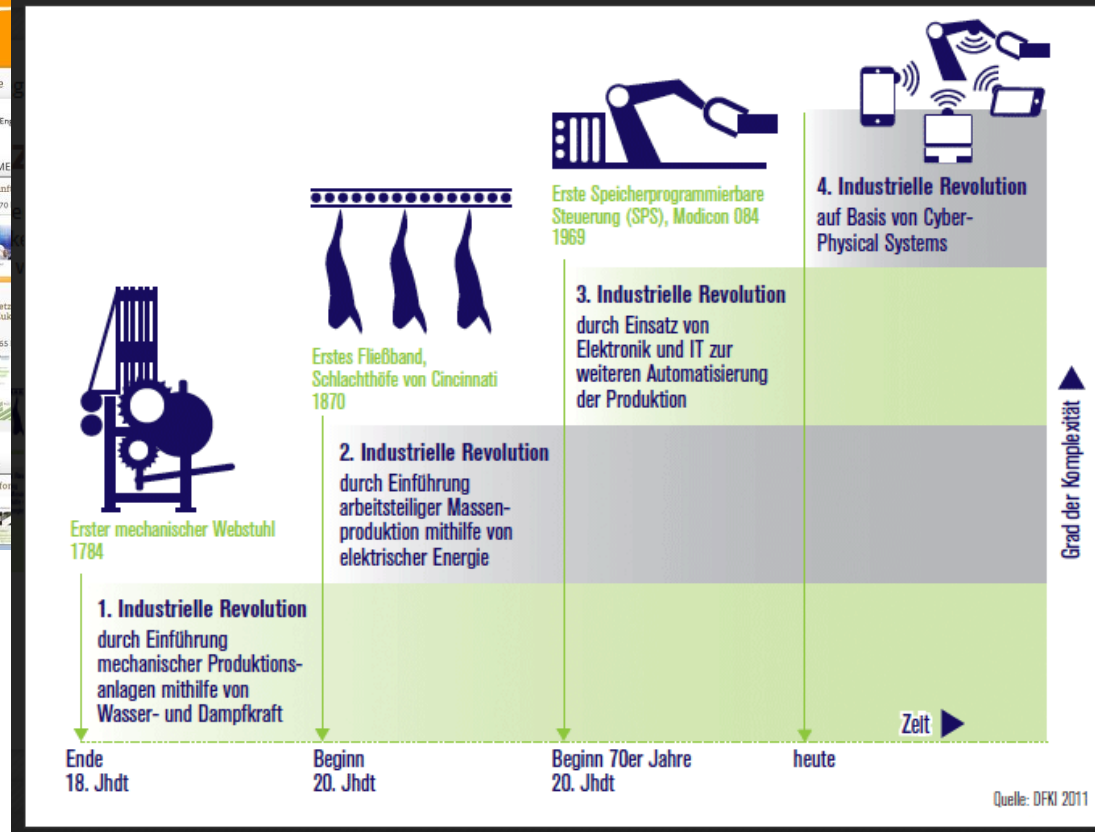
- Der **Mittelstand** im Allgemeinen und der **Maschinen- und Anlagenbau** im Speziellen hat eine **Schlüsselposition in Deutschland**
- Wettbewerbsvorteile können durch marktgerechte, innovative und **gebrauchstaugliche Lösungen** erzielt werden
- Transformation vom Anbieter physischer Güter hin zum **Lösungsanbieter mit digitaler Infrastruktur**



Was hat Industrie 4.0 mit Usability zu tun?



Quelle: Abschlussbericht des Arbeitskreises Industrie 4.0, April 2013



Quelle: DFKI, 2011

Verschiebung der Kosten- und Erlösstruktur

Neben dem Bau von Flurförderfahrzeugen gewinnen margenstarke Dienstleistungen wie Finanzierung, Reparatur, Logistik und Gebrauchtfahrzeughandel an Bedeutung und machen **71% des operativen Gewinns aus.**

Der Kundendienstumsatz erhöhte sich 2012 im Vergleich zum Vorjahr um 5 Prozent auf 680 Mio. €. **Dabei profitierte die Ertragsentwicklung vor allem vom Wachstum des margenstarken Miet- und Kundendienstgeschäftes.**



Quelle: Jungheinrich Geschäftsbericht, 2012 – Seite 40

„(one) face to the customer“

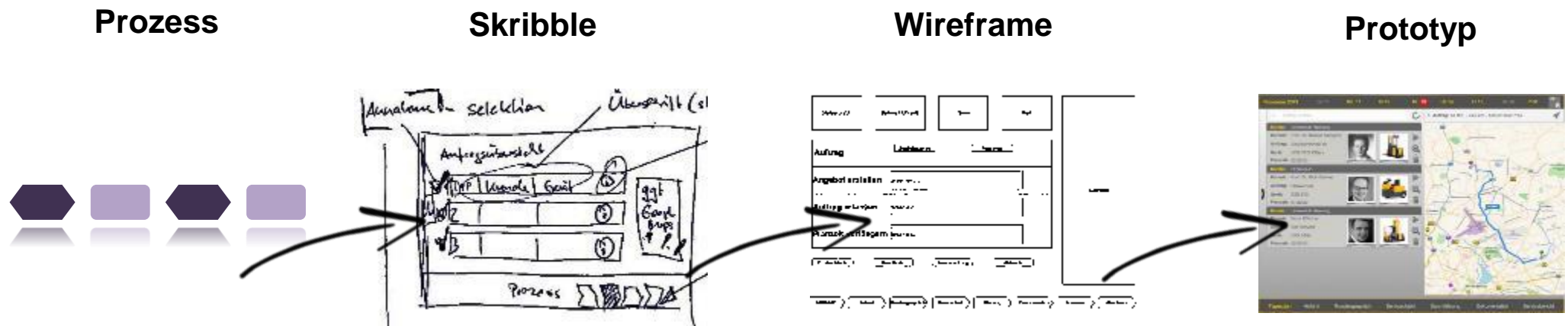
- Servicetechniker übernimmt eine **Schlüsselfunktion an der Kundenschnittstelle** (technisch und kaufmännisch)
- Seine **Kompetenz** ist von zentraler Bedeutung für die Kundenbindung
- **Gebrauchstauglichkeit der mobilen SW-Lösung** wird als „Enabler“ zum kritischen Erfolgsfaktor



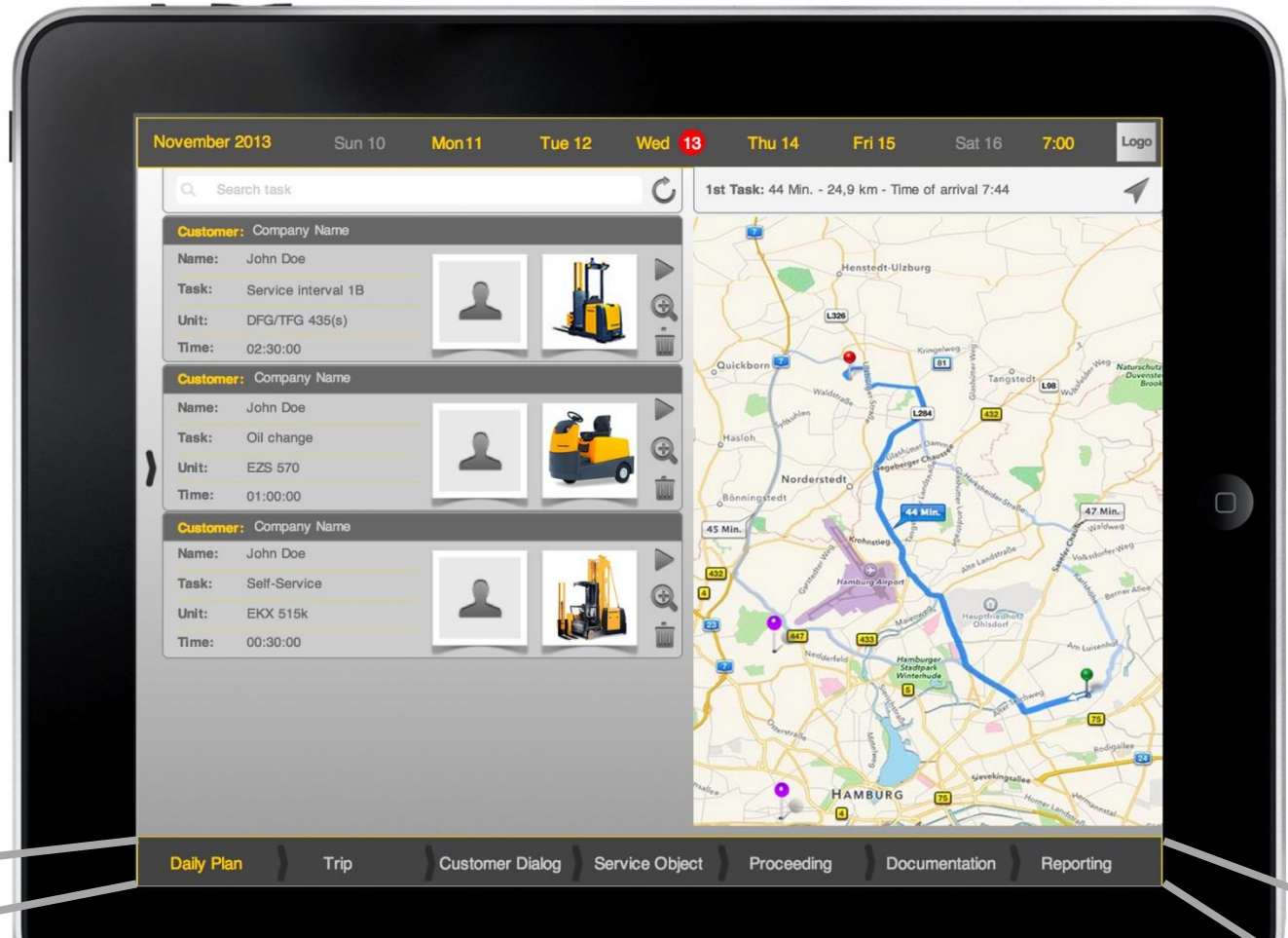
Anwendungsfall: **JUNGHEINRICH**



- Analyse der **B-2-B Prozesse** (end-2-end) sowie des Kontextes
- Makroebene („**Usability im Großen**“): Medienbrüche aufheben, Informationen zentralisieren und zielgruppengerecht bereitstellen
- Mikroebene („**Usability im Kleinen**“): Gestaltung effizienter Informationssysteme (kontextsensitiv, automatisiert)



Ein (=1) Tool – „Digitaler Begleiter“



Daily Plan

Trip

Customer Dialog

Service Object

Proceeding

Documentation

Reporting

Transparenz & Entscheidungsunterstützung



Automation

Faktor Mensch

Cloud

Sicherheit

Datenflut

end2end-Prozesse

IT als Schlüssel?

Dokumentation von Fallstudien & Lessons Learned

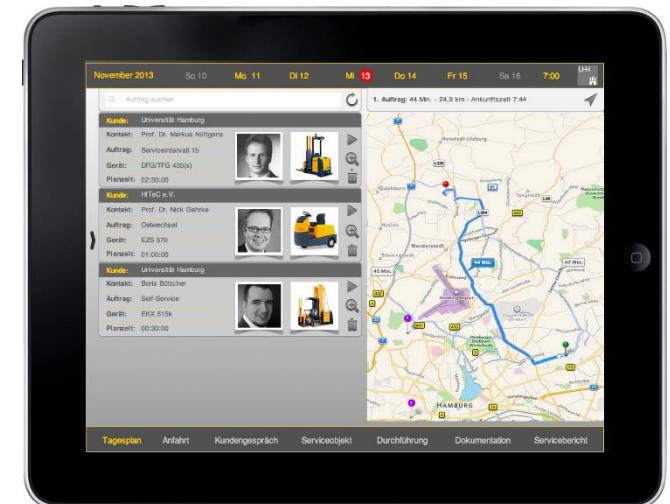


Supporting Technical Customer Service Processes: A Design-Centered Approach

Gerald Däuble, Inga Schlömer, Boris Böttcher and Markus Nüttgens

University of Hamburg, Department of Business Administration, Hamburg, Germany
(gerald.dauble,inga.schloemer,boris.boettcher,markus.nuettgens}@uni-hamburg.de

Abstract. Services gain importance when it comes to overall revenue structure of industrial companies. Product-Service Systems (PSS) are seen as a way to diversify from competition and establish a unique selling proposition. Services being on the rise - service productivity becomes vital. With a design-centered approach requirements such as information needs of technical customer service are iteratively transferred into a prototype of a mobile support system for technical service staff. In order to ensure efficiency, effectiveness, usefulness and utility of the artefact several evaluation methods are applied within iterative design cycles.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Universität Hamburg

Prof. Dr. Markus Nüttgens
BWL Fakultät | Wirtschaftsinformatik

Max-Brauer-Allee 60 | D-22765 Hamburg
Phone: +49 (040) 42838-2792
Email: markus.nuettgens@wiso.uni-hamburg.de



Universität Hamburg

Dipl.-Wi.-Ing. Inga Schlömer
BWL Fakultät | Wirtschaftsinformatik

Max-Brauer-Allee 60 | D-22765 Hamburg
Phone: +49 (040) 42838-4005
Email: inga.schloemer@uni-hamburg.de



Universität Hamburg

Boris Böttcher, M.Sc.
BWL Fakultät | Wirtschaftsinformatik

Max-Brauer-Allee 60 | D-22765 Hamburg
Phone: +49 (040) 42838-6869
Email: boris.boettcher@uni-hamburg.de



HITeC

Prof. Dr. Nick Gehrke
HITeC e.V. | c/o Fachbereich Informatik

Vogt-Kölln-Str. 30 | D-22527 Hamburg
Phone: +49 (040) 42883-2456
Email: nick.gehrke@wiso.uni-hamburg.de



Frank Hohenschuh
GfK | Director | User Experience

Burchardstraße 19 | D-20095 Hamburg
Phone: +49 (040) 696669-165
Email: frank.hohenschuh@gfk.com



Dipl.-Wirtsch.-Ing. Nicole Adomeit
DIN e.V. | Projektmanagerin

Am DIN Platz | Burggrafenstraße 6 | D-10787 Berlin
Phone: +49 (030) 2601-2543
Email: nicole.adomeit@din.de



HALLO SME ist Teil der Förderinitiative „**Einfach intuitiv –Usability für den Mittelstand**“, die im Rahmen des Förderschwerpunkts „Mittelstand-Digital –IKT-Anwendungen in der Wirtschaft“ vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert wird.

„**Mittelstand-Digital**“ unterstützt gezielt kleine und mittlere Unternehmen (KMU) sowie das Handwerk bei der Entwicklung und Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT).

Der Förderschwerpunkt setzt sich zusammen aus den Förderinitiativen „eKompetenz-Netzwerk für Unternehmen“ mit 39 eBusiness-Lotsen, „eStandards: Geschäftsprozesse standardisieren, Erfolg sichern“ mit derzeit 11 Förderprojekten und „Einfach intuitiv –Usability für den Mittelstand“ mit zurzeit 13 Förderprojekten.

Weitere Informationen finden Sie unter **www.mittelstand-digital.de**.