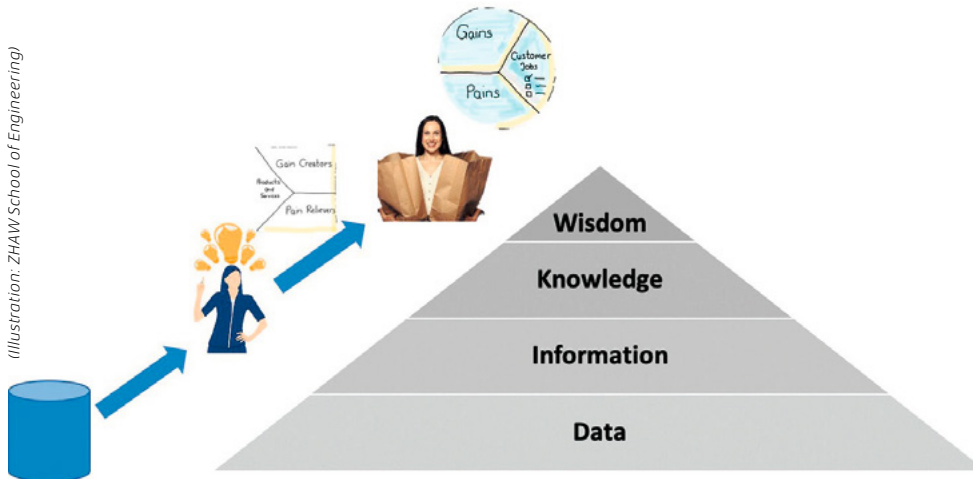


Probleme lösen mit «Data Products»

Im verstärkten Wettbewerb müssen sich Unternehmen auf breiter Front digital aufstellen – in ihren Prozessen, Produkten und Leistungen. Inno-Pack.net, Initiative zur Innovationsförderung, zeigte Ende Januar 2021 in zwei Workshops die Möglichkeit einer neuen Herangehensweise auf.



Konzept des Data-driven Managements.

Als Folge der Digitalisierung haben sich über die Jahre grosse Datenmengen und vielversprechende neue Technologien zu deren Verarbeitung entwickelt. Wie können diese Daten im Unternehmen echten Nutzen bringen? Und wie lassen sich Bedürfnisse der Kunden erkennen, die mit Daten bedient werden können? «Durch eine Kombination mit den Ansätzen der Servitisierung lässt sich ein Mehrwert für die Business-Anwender schaffen», erläutert Jürg Meierhofer, Dr. sc. techn. ETH, Executive MBA IIMT. Damit das gelingt, sind spezifische Methoden und Vorgehensweisen erforderlich.

«Smart Service Design»

In zwei Veranstaltungen von Inno-Pack.net entwickelten Firmenteilnehmer anhand eines eigenen Praxisbeispiels (real oder fiktiv) ein kundenorientiertes Servicekonzept (Produkt, Dienstleistung) und bestimmten die dafür notwendige Datenstrategie (Erfassung, Analyse, Verarbeitung, Systemlösungen). Im Workshop «Smart Service Design» definierte jede Teilnehmerfirma ihre eigene Fragestellung eines Kundenproblems, das mit einem neuen Smart Service gelöst werden sollte. So erarbeiteten sie sich die Grundlage für eine firmeninterne Projektumsetzung oder die Lancierung eines Innosuisse-Projekts.

«Ziel des Workshops war es, ein geschärftes Verständnis der Kundenbedürfnisse zu schaffen sowie die Entwicklung konkreter Lösungsansätze und ein Verständnis dafür, wie Daten und deren Analyse zur Angebotsentwicklung und -erbringung beitragen können», erläuterte Marco Jaggi, Projektleiter bei Inno-pack.net. Dr. Jürg Meierhofer von der ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften vermittelte den Teilnehmern als Referent Grundlagen zu dieser neuen Herangehensweise. «Smart» steht dabei für datengetrieben. «Service» impliziert, dass daraus ein Nutzen für jemanden generiert wird.

Zudem ging es um die spezifischen Herangehensweisen und hilfreiche Werkzeuge von Smart Service Design. Dazu gehören zum Beispiel die Konzepte der Service Ecosysteme: «Am Anfang stehen die Fragen, welche Akteure im Ecosystem wie interagieren, welche sogenannten Jobs sie erledigen müssen und welche Problempunkte («Pains») sie dabei haben», erläuterte Jürg Meierhofer. «Anhand der Antworten werden dann verschiedene Services gestaltet, um diese Akteure bei ihren Jobs zu unterstützen und die Pains abzuschwächen.»

Bei der Analyse der Probleme und bei der Gestaltung der neuen Services sowie deren Ecosystemen helfen die Ansätze aus der Di-

gitalisierung. «Um das Service Design und die Digitalisierung erfolgreich zu kombinieren, muss eine gezielte Kombination an Methoden und Vorgehensweisen systematisch eingesetzt werden», so Meierhofer.

«Data Analytics Design»

Der zweite Praxis-Workshop «Data Analytics Design» bot den Unternehmen Unterstützung in der Entwicklung einer Datenstrategie, um das erarbeitete Projektbeispiel aus dem Smart Service Design Workshop umzusetzen. Dabei ging es um die Beantwortung wesentlicher Fragen: Welche Daten sind relevant? Wie können diese Daten erfasst werden? Wie werden sie systematisch aufbereitet und analysiert? Welche Systemlösungen sind dazu erforderlich? Dr. Klaus Frick von der FHO Fachhochschule Ostschweiz analysierte mit den Teilnehmern die Projektbeispiele individuell und erarbeitete mit ihnen gemeinsam praxisnahe Lösungsansätze für die Umsetzung.

Michaela Geiger

Inno-Pack.net

«Zusammen entwickeln wir Neues», ist das Motto von Inno-Pack.net, eine Initiative zur Innovationsförderung für Ostschweizer Verpackungsunternehmen. Die von den Kantonen Thurgau, St. Gallen und Schaffhausen unterstützte Organisation vernetzt überregional Verpackungsexperten mit dem Ziel der Innovationsförderung. Sie wurde im Jahr 2014 gegründet und ist Anlaufstelle für konkrete Anfragen im Bereich Technologien und Technologievermittlung für Unternehmen. Vermittelt werden Kontakte zu Firmen, Hochschulen, Verpackungsexperten und zu Förderinstitutionen. Inno-Pack.net bietet Unternehmen der Verpackungsindustrie mit praxisnahen Ansätzen Unterstützung im digitalen Wandel. Neben Grundlagenwissen werden Methoden, Tools und Beratungen zu konkreten Fragestellungen aus dem Unternehmensalltag angeboten. Zudem berät Inno-Pack.net Unternehmen beim Projekt-Enabling. (www.inno-pack.net)