

# Service Innovation - Die zukünftige Service Innovation der Ypsomed AG



© Adobe Stock

## Abstract

Die Ypsomed ist die führende Entwicklerin von Autoinjektoren und Pens zur Selbstmedikation. Neben der sehr erfolgreichen Arbeit in dieser Branche zeichnen sich Trends wie die Digitalisierung ab. Auch hier ist die Ypsomed aktiv und entwickelt sich mit. Die Digitalisierung bringt neue Möglichkeiten, wie zum Beispiel Services mit sich.

Die Thesis soll die Unterschiede, Ähnlichkeiten und den Weg von Produkt-Innovation hin zu Service-Innovation beleuchten. Zudem werden zwei Handlungsfelder definiert, anhand deren Services in den aktuellen Innovations-Prozess der Ypsomed eingebunden werden können. Um das zu erreichen, wird eine qualitative Untersuchung mit der Literatur und einzelnen Interviews von Experten durchgeführt.

Die Arbeit läuft in zwei Iterationen ab und die gewonnenen Erkenntnisse werden laufend reflektiert.

Die Ergebnisse weisen auf beachtliche Unterschiede von Produkt-Innovation und Service-Innovation hin und werden anhand der drei Dimensionen von Organisation, Prozesse und Fähigkeiten diskutiert.

## Sven von Niederhäusern

Dozent:  
Prof. Dr. Shaun West

Experte:  
Klemens Ruoss

Wirtschaftspartner:  
Ypsomed AG

Semester:  
FS22