

Master in Business Engineering

Entwicklung eines Konzeptes zur Harmonisierung von globalen und regionalen Serviceportfolios im Bereich Smart Infrastructure am Beispiel von Siemens

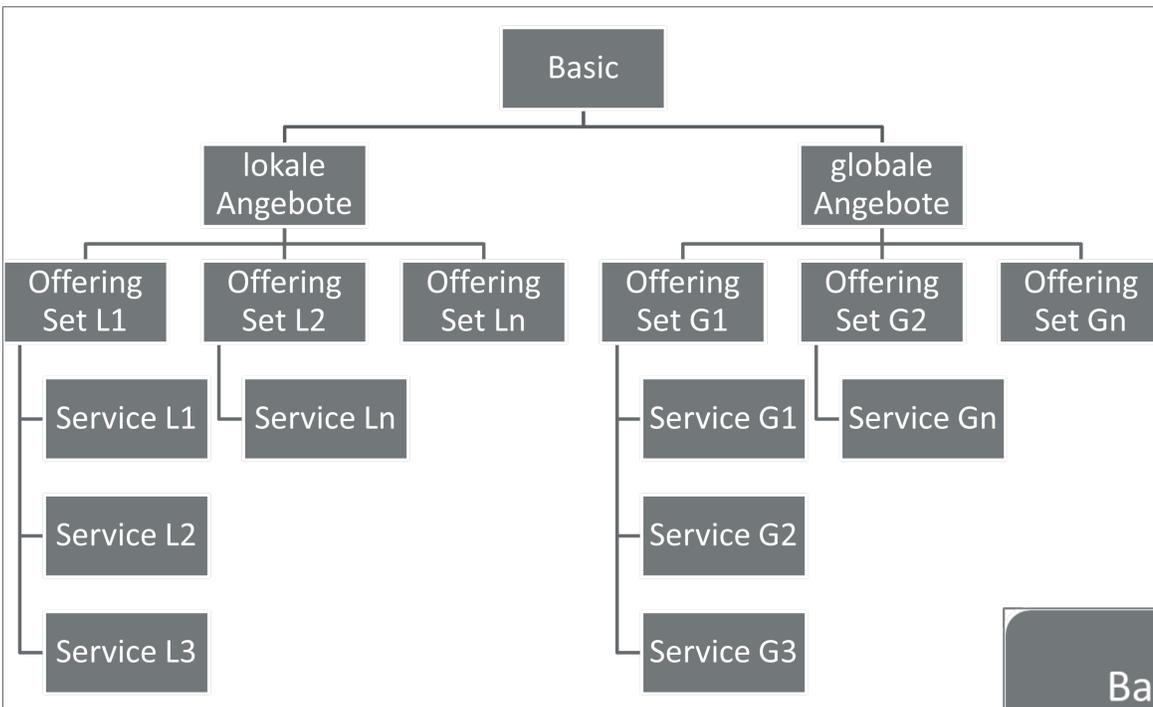


Abbildung 1: neue Angebotsstruktur (Beispiel Basic)

Abbildung 2: Stufen-Modell



Problemstellung

Technologischer Fortschritt und Digitalisierung verändern Unternehmen weltweit, besonders in der Produktion. Der Trend zur Servitization – der verstärkten Fokussierung auf Dienstleistungen – nimmt zu. Unternehmen bieten vermehrt Services an, um das Kundenerlebnis zu verbessern.

Siemens AG hat den Wert von Dienstleistungen erkannt und bietet im Bereich Smart Infrastructure zahlreiche Services an. Siemens agiert dabei in vier Regionen – Europa, Deutschland, Asien und Amerika – welche weitgehend autonom handeln. Globale Services sind verpflichtend, aber regionale Anpassungen der Offering Sets (Servicebündel) führen zu doppeltem Aufwand und Inkonsistenzen.

In der Literatur gibt es wenig konkrete Ansätze zur Harmonisierung von Dienstleistungen zwischen globalen und regionalen Ebenen. Diese Arbeit untersucht Maßnahmen zur Entwicklung eines global abgestimmten Serviceportfolios.

Lösungskonzept

Die Hauptforschungsfrage lautet: "Was ist erforderlich, um gemeinsam ein einheitliches Portfolio (Services/Offering Sets) zu entwickeln?„. Die Arbeit untersucht die aktuelle Situation bei Siemens mit Fokus auf Standardisierung und Lokalisierung. Neun (6 intern, 3 extern) Experteninterviews wurden analysiert. Daraus ergeben sich diverse Handlungsempfehlungen.

Ergebnisse

Regionale Unterschiede: In den Angebotsstrukturen der Regionen gibt es deutliche Unterschiede. In Amerika werden andere Kalkulationssysteme verwendet, während in Europa und Deutschland die Namensgebung und enthaltene Services variieren.

Maßnahmenvorschläge:
 Generalisierung: Reduktion der Anzahl der Angebotssets bei größerer Abdeckung.
 Revision: Minimierung der Angebotsvielfalt.
 Verlinkung: Erhöhung der Transparenz

zwischen den Services.
 Systemlandschaft: Einführung eines gemeinsamen Systems für alle Regionen.

Best Practices: Konzepte anderer Unternehmen wurden analysiert. Das neue Konzept kombiniert lokale Flexibilität mit einem globalen Auftritt.

Kristian REITTER

Hauptbetreuer:
 Prof. Dr. Patrick Link
 Prof. Dr. Max Monauni

Experte:
 Gian-Luca Reinhard

Kooperationspartner:
 Siemens Schweiz AG – Smart Infrastructure Global Headquarter

