

Wolfgang Graßhof

Erfolgreiche Umsetzung von digitalen Serviceplattformen



© 2024 Wolfgang Graßhof

Herausgegeben von: Wolfgang Graßhof

Covergrafik von: <https://undraw.co/illustrations>

Druck und Distribution im Auftrag des Autors:

tredition GmbH, Heinz-Beusen-Stieg 5, 22926 Ahrensburg, Germany

Das Werk, einschließlich seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Für die Inhalte ist der Autor verantwortlich. Jede Verwertung ist ohne seine Zustimmung unzulässig. Die Publikation und Verbreitung erfolgen im Auftrag des Autors, zu erreichen unter: Wolfgang Graßhof, Römerstädter Str. 4, 86199 Augsburg, Germany.

Über den Autor



Wolfgang Graßhof, geboren am 21. August 1978, ist verheiratet und Vater eines Kindes. Er absolvierte sein Studium der Informatik und startete seine berufliche Laufbahn als Softwareentwickler bei einem kleinen Softwareentwicklungsdiensleister. Bereits in jungen Jahren avancierte er zum Projektleiter im Bankenumfeld, wo er Softwareentwicklungsprojekte leitete und als Berater tätig war.

Mit Anfang 30 wagte er den Schritt in die Selbstständigkeit. Als Einzelunternehmer übernahm er weiterhin die Projektleitung von Softwareentwicklungsprojekten. Innerhalb von anderthalb Jahren stellte er den ersten Softwareentwickler ein, und so entstand die WOGRA AG. Das Unternehmen hat derzeit seinen Sitz in Gersthofen bei Augsburg und hat sich in den letzten 15 Jahren zu einem Spezialisten für die Realisierung von digitalen Serviceplattformen und KI-basierten Automatisierungslösungen entwickelt.

Die Erfahrungen aus seinem beruflichen Werdegang nutzte er, um dieses Buch zu erstellen. Neben seiner beruflichen Leidenschaft ist Wolfgang Graßhof ein begeisterter Eishockey- und Skaterhockeyfan. Er verpasst selten Spiele der Augsburger Panther, des Augsburger EV und des TV Augsburg.

Inhaltsverzeichnis

Über den Autor	5
Inhaltsverzeichnis	6
Vorwort.....	16
1. Einführung in digitale Serviceplattformen.....	18
Definition und Bedeutung von digitalen Serviceplattformen	18
Warum sind digitale Serviceplattformen wichtig für B2B-Unternehmen?	18
2. Die Grundlagen verstehen: Digitale Transformation im Servicebereich	20
Die Rolle der Digitalisierung im Service	20
Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung im B2B-Service.	20
3. Nutzen und Vorteile von digitalen Serviceplattformen.....	21
Verbesserung der Kundenerfahrung durch digitale Services	21
Stärkung der Kundenbindung und -loyalität	21
Steigerung der Effizienz und Produktivität im Servicebereich	21
Umsatzsteigerung und neue Geschäftsmöglichkeiten durch digitale Dienstleistungen	22
Erweiterung der globalen Reichweite und Skalierbarkeit	22
Verbesserung der Reaktionsfähigkeit und Agilität	22
Reduzierung von Betriebskosten und Risiken	22
4. Use Cases für digitale Serviceplattformen.....	24
Kunden-Self-Service-Portale	24
Predictive Maintenance und Fernüberwachung	24
Field Service Management	24
E-Commerce-Plattformen für Service- und Ersatzteile	25

Knowledge Management und Schulung.....	25
Customer Relationship Management (CRM).....	25
Virtuelle Beratungs- und Supportdienste.....	25
Asset-Management und Leistungsüberwachung	26
Personalisierte Produktkonfiguratoren.....	26
Community- und Wissensaustauschplattformen	26
5. Kundenportale als besondere Form der digitalen Serviceplattformen	
27	
Merkmale von Kundenportalen	27
Vorteile von Kundenportalen	27
Best Practices bei der Gestaltung von Kundenportalen.....	28
6. Geschäftsmodell und Strategie	30
Geschäftsmodellgestaltung	30
Integration in die Unternehmensstrategie.....	31
Geschäftsstrategie umsetzen	31
Entwicklung einer robusten Geschäftsstrategie und erfolgreiche Umsetzung.....	32
1. Analyse des Marktumfelds und der Wettbewerbslandschaft.....	32
2. Festlegung der Geschäftsziele und -strategien	32
3. Kundenorientierung und Benutzererfahrung.....	32
4. Technologieauswahl und Infrastrukturplanung	33
5. Umsetzung und Iteration.....	33
6. Messung des Erfolgs und Anpassung der Strategie.....	33
7. Internationalisierung und Lokalisierung	35
Internationalisierung	35

Lokalisierung	35
Strategien für eine erfolgreiche Internationalisierung und Lokalisierung	36
8. Datenschutz und Compliance	37
Rechtliche Anforderungen	37
Best Practices im Datenschutz	37
Best Practices für die Einhaltung	38
9. Unterschiede zwischen B2C und B2B Digitalen Serviceplattformen	39
Zielgruppe und Nutzung	39
B2C	39
B2B	40
Komplexität der Dienstleistungen	40
B2C	40
B2B	40
Personalisierung und Individualisierung	40
B2C	40
B2B	40
Kaufzyklus und Entscheidungsprozesse	41
B2C	41
B2B	41
Sicherheitsanforderungen	41
B2C	41
B2B	41
10. Die Architektur einer digitalen Serviceplattform	42
Kernkomponenten einer Digitalen Serviceplattform	42

Benutzerschnittstelle einer digitalen Serviceplattform.....	43
Service-Management einer digitalen Serviceplattform	44
Datenmanagement einer digitalen Serviceplattform.....	45
Integrationsplattform einer digitalen Serviceplattform.....	47
Technologien und Infrastruktur für eine effektive Plattform.....	48
Cloud Computing für digitale Serviceplattformen.....	49
API-Management für digitale Serviceplattformen	50
Datenanalyse und KI für digitale Serviceplattformen.....	52
Sicherheit für digitale Serviceplattformen	53
11. Implementierung einer digitalen Serviceplattform.....	55
Planung und Strategieentwicklung für die Einführung einer digitalen Serviceplattform	55
Auswahl geeigneter Technologien und Anbieter	55
Best Practices für eine erfolgreiche Implementierung.....	55
Agile Entwicklung von digitalen Serviceplattformen.....	56
Die Vorteile der Agilen Softwareentwicklung für digitale Serviceplattformen	56
Die Vorteile der agilen Softwareentwicklung sind vielfältig:.....	56
Grundprinzipien der agilen Entwicklung	57
Anwendung agiler Methoden auf die Entwicklung von digitalen Serviceplattformen	58
Schlüsselaspekte der agilen Entwicklung von digitalen Serviceplattformen	58
Schlüsselrollen für den Erfolg von Projekten mit agiler Softwareentwicklung.....	59

Vor- und Nachteile des Product Owners auf der Kunden- und Lieferantenseite.....	60
Anforderungen an einen Product Owner	61
Product Owner auf der Kundenseite	62
Product Owner auf der Lieferantenseite.....	63
Fazit:	65
12. Projektablauf zur Entwicklung und Einführung einer digitalen Serviceplattform mit agilen Methoden	66
1. Projektinitiierung	66
2. Agile Planung	66
3. Iterative Entwicklung	66
4. Kontinuierliches Feedback.....	67
5. Qualitätssicherung und Testing	67
6. Bereitstellung und Einführung.....	67
7. Monitoring und Optimierung	67
13. Bedeutung und Vorgehen beim UI/UX Design von digitalen Serviceplattformen	68
Die Bedeutung von UI/UX Design für digitale Serviceplattformen	68
Customer Journey Mapping	68
Schritte beim Customer Journey Mapping	69
Vorteile des Customer Journey Mapping	70
Vorgehensweise beim UI/UX Design von digitalen Serviceplattformen	70
Benutzerforschung	71
Bedeutung der Benutzerforschung:	71
Erstellung von Personas:.....	72

Methoden der Benutzerforschung:	72
Prototyping und Wireframing	73
Usability Testing	74
Visuelles Design	75
Implementierung und Integration	75
Best Practices beim UI/UX Design	76
14. Auswahl der Technologien für die Entwicklung einer digitalen Serviceplattform	80
Frontend-Technologie	81
Backend-Technologie	81
Datenkommunikation	82
Datenhaltung	82
Anbindung von Fremdsystemen	83
15. Performance-Optimierung und Skalierbarkeit	84
Performance-Optimierung	84
Skalierbarkeit	84
Überwachung und Optimierung	85
16. Hosting-Möglichkeiten für digitale Serviceplattformen	86
1. On-Premises Hosting	86
2. Cloud Hosting bei einem Cloud-Hyperscaler (PaaS)	86
Cloud Hosting bei einem Rechenzentrumsanbieter in Europa	89
Einsatz eines Kubernetes-Clusters	91
17. Rollout einer Digitalen Serviceplattform	94
Phasenweiser Rollout	94
Bewegung der Anwender zur Nutzung der Plattform	94

Erfolgsmessung und Optimierung	95
18. Change Management	96
1. Veränderungen kommunizieren.....	96
2. Schulung und Training	96
3. Einbindung von Stakeholdern.....	96
4. Umgang mit Widerstand.....	97
5. Kontinuierliche Evaluation und Anpassung.....	97
19. Partnerschaften und Ökosysteme	98
Die Bedeutung von Partnerschaften	98
Die Schaffung eines Ökosystems	98
Vorteile eines erfolgreichen Ökosystems.....	99
20. Schlüsselfaktoren für ein erfolgreiches digital Serviceplattform Projekt	99
Klare Geschäftsziele und Strategie	99
Ressourcen und Budget.....	100
Klar definierte Anforderungen und Scope.....	100
Effektive Projektorganisation und -föhrung	100
Kontinuierliches Monitoring und Optimierung	100
21. Kundenservice und Support	101
1. Kundenzentrierte Kommunikation	101
2. Self-Service-Optionen.....	101
3. Schulung und Unterstützung	102
4. Feedback und Verbesserung	102
5. Engagierte Support-Mitarbeiter	102

22. Herausforderungen und Risiken bei der Einführung von digitalen Serviceplattformen	104
Datenschutz und Sicherheitsaspekte	104
Integration von bestehenden Systemen und Prozessen	104
Change Management und Mitarbeiterakzeptanz	104
Veränderung der Unternehmenskultur und Arbeitsweisen.....	105
Technologische Abhängigkeit und Risiko von Ausfällen.....	105
23. Was kostet die Umsetzung einer digitalen Serviceplattform?..	106
Entwicklungskosten.....	106
Betriebskosten.....	106
Weitere Kosten.....	107
24. Berechnung der Wirtschaftlichkeit einer digitalen Serviceplattform	108
Kosten-Nutzen-Analyse	108
Return on Investment (ROI)	108
Total Cost of Ownership (TCO)	109
Break-even-Analyse	109
Risikobewertung	109
ROI und Erfolgsmessung.....	110
1. Return on Investment (ROI).....	110
2. Kriterien zur Erfolgsmessung	110
3. Erfolgsmessung in der Praxis	111
25. Auswahl eines geeigneten Lieferanten für die Entwicklung einer digitalen Serviceplattform	112
1. Kriterien für die Auswahl	112
2. Vorgehen zur Überprüfung.....	113

3. Kontinuierliche Überwachung und Bewertung	113
4. Gewichtung der Kriterien	113
26. Gründe für das Scheitern von digitalen Serviceplattform Projekten und wie man es verhindert	115
Maßnahmen zur Bewältigung der Herausforderungen	117
27. Fallstudien und Beispiele erfolgreicher digitaler Serviceplattformen	119
Praxisbeispiele aus verschiedenen Branchen	119
Erfolgsgeschichten und Lessons Learned	119
Fallstudie: Open Space for Machine Learning (OS4ML)	119
Fallstudie: Virtual Reality Experience Platform für BMW	121
Fallstudie: E-Learning-Managementsystem mit KI für PINKTUM... ..	122
Fallstudie: Umfassendes Kundenportal für Wakeboardanlagen....	124
28. Zukunftsausblick: Die Weiterentwicklung von digitalen Serviceplattformen	127
Trends und Entwicklungen im Bereich digitale Serviceplattformen ..	127
Potenzial von KI, IoT und anderen aufkommenden Technologien	127
29. Handlungsempfehlungen	129
Tipps zur Maximierung des Nutzens aus einer digitalen Serviceplattform	129
Strategien für die kontinuierliche Weiterentwicklung und Optimierung	129
30. Fazit und Ausblick	130
Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse	130
Ausblick auf die zukünftige Entwicklung von digitalen Serviceplattformen	130

Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

ich freue mich sehr, Ihnen dieses Buch über digitale Serviceplattformen vorstellen zu dürfen. In einer Zeit, in der die Digitalisierung eine immer größere Rolle in unserem täglichen Leben und in der Geschäftswelt spielt, sind digitale Serviceplattformen zu einem unverzichtbaren Instrument für Unternehmen geworden, um ihren Kunden innovative Dienstleistungen anzubieten, die Kundenerfahrung zu verbessern und Wettbewerbsvorteile zu erlangen.

Dieses Buch richtet sich speziell an Geschäftsführer, Vertriebs- oder Serviceleiter in Unternehmen, die sich mit der Einführung und Optimierung von digitale Serviceplattformen befassen. Es bietet einen umfassenden Überblick über die Grundlagen, Herausforderungen, Chancen und Best Practices im Zusammenhang mit der Implementierung von digitalen Serviceplattformen und soll Ihnen dabei helfen, Ihr Wissen zu vertiefen, Ihre Fähigkeiten zu erweitern und Ihr Unternehmen erfolgreich in die digitale Zukunft zu führen.

In diesem Buch sind eine Vielzahl von Themen abgedeckt, von der Definition und den Grundlagen von digitalen Serviceplattformen über die Planung und Implementierung bis hin zu spezifischen Use Cases und Best Practices. Mein Ziel ist es, Ihnen eine praxisorientierte und leicht verständliche Informationsquelle zur Verfügung zu stellen, die Ihnen bei der erfolgreichen Umsetzung Ihrer digitalen Serviceplattformprojekte unterstützt.

Ich möchte allen Personen danken, die zur Entstehung dieses Buches beigetragen haben, sei es durch ihre Fachkenntnisse, ihre Unterstützung oder ihre Inspiration. Ein besonderer Dank geht an mein Team und meine Kollegen der WOGRA AG, die mit ihrem Engagement und ihrer Expertise dazu beigetragen haben, dieses Projekt zu realisieren.

Während der Entstehung dieses Buches habe ich mich intensiv mit dem Thema auseinandergesetzt und versucht, meine Gedanken und

Erfahrungen so präzise wie möglich zu formulieren. Als Informatiker fällt es mir oft leichter, mich mit Zahlen und Daten auseinanderzusetzen als mit der Formulierung von Texten. Daher habe ich mich entschieden, die Unterstützung von LLM's in Anspruch zu nehmen, um aus meinen Gedanken sinnvolle und ansprechende Texte zu formen.

Ich hoffe, dass dieses Buch Ihnen wertvolle Einblicke und Inspirationen bietet, um die Potenziale digitaler Serviceplattformen in Ihrem Unternehmen optimal zu nutzen. Sollten dennoch Fragen offen bleiben oder Themen nicht ausreichend beleuchtet worden sein, stehe ich Ihnen gerne für einen weiteren Austausch zur Verfügung.

Ich hoffe, dass dieses Buch Ihnen wertvolle Einblicke und Erkenntnisse bietet und Sie dabei unterstützt, Ihre digitale Serviceplattform erfolgreich zu planen, umzusetzen und zu optimieren. Möge es Ihnen helfen, Ihre Ziele zu erreichen und Ihr Unternehmen auf dem Weg zur digitalen Exzellenz zu begleiten.

Wolfgang Graßhof

1. Einführung in digitale Serviceplattformen

In einer zunehmend digitalisierten Welt sind digitale Serviceplattformen zu einem unverzichtbaren Bestandteil des Geschäftslebens geworden. Doch was genau verbirgt sich hinter diesem Begriff und warum sollten Unternehmen sich intensiver damit beschäftigen?

Definition und Bedeutung von digitalen Serviceplattformen

Digitale Serviceplattformen sind integrierte technologische Lösungen, die es Unternehmen ermöglichen, ihren Kunden innovative Dienstleistungen über verschiedene digitale Kanäle anzubieten. Diese Plattformen dienen als Schnittstelle zwischen Unternehmen und Geschäftspartnern und ermöglichen eine effiziente Bereitstellung von Services, von der Problemlösung bis hin zur Optimierung von Geschäftsprozessen.

Die Bedeutung von digitalen Serviceplattformen für Unternehmen liegt insbesondere in ihrer Fähigkeit, die Kundenbindung zu stärken, die Effizienz im Servicebereich zu steigern und neue Umsatzmöglichkeiten zu erschließen. Durch die Integration von digitalen Technologien können Unternehmen ihren Geschäftspartnern einen Mehrwert bieten und sich gleichzeitig von Wettbewerbern abheben.

Warum sind digitale Serviceplattformen wichtig für B2B-Unternehmen?

Im B2B-Bereich spielen Serviceleistungen eine entscheidende Rolle für den Erfolg eines Unternehmens. Digitale Serviceplattformen ermöglichen es Unternehmen, ihre Serviceangebote zu optimieren und auf die Bedürfnisse ihrer Geschäftspartner einzugehen. Durch die Digitalisierung von Serviceprozessen können Unternehmen nicht nur die Kundenzufriedenheit steigern, sondern auch ihre operativen Abläufe verbessern und Kosten senken.

Darüber hinaus bieten digitale Serviceplattformen B2B-Unternehmen die Möglichkeit, neue Geschäftsfelder zu erschließen und ihr

Angebotsspektrum zu erweitern. Durch die Integration von Analyse- und KI-Technologien können Unternehmen wertvolle Einblicke in das Kundenverhalten gewinnen und ihre Services kontinuierlich verbessern und neue Geschäftsmodelle entwickeln.

Insgesamt sind digitale Serviceplattformen ein wesentlicher Bestandteil der digitalen Transformation von B2B-Unternehmen und bieten Ihnen die Möglichkeit, ihr Unternehmen zukunftsorientiert aufzustellen und Wettbewerbsvorteile zu erlangen.

2. Die Grundlagen verstehen: Digitale Transformation im Servicebereich

Die digitale Transformation hat eine umfassende Veränderung in der Art und Weise mit sich gebracht, wie Unternehmen ihre Dienstleistungen erbringen und mit ihren Geschäftspartnern interagieren. In diesem Kapitel werden die Grundlagen der digitalen Transformation im Servicebereich beleuchtet und die Rolle, Herausforderungen und Chancen für Unternehmen erläutert.

Die Rolle der Digitalisierung im Service

Die Digitalisierung hat den Servicebereich revolutioniert, indem sie neue Möglichkeiten zur Bereitstellung von Dienstleistungen geschaffen hat. Durch den Einsatz von digitalen Technologien können Unternehmen ihren Service effizienter gestalten und gleichzeitig die Kundenerfahrung verbessern. Von der Automatisierung von Prozessen bis hin zur Implementierung von Self-Service-Lösungen bieten digitale Technologien vielfältige Möglichkeiten, den Servicebereich zu optimieren.

Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung im B2B-Service

Die Digitalisierung birgt sowohl Herausforderungen als auch Chancen für Unternehmen. Zu den Herausforderungen gehören unter anderem die Integration von digitalen Systemen, Datenschutz- und Sicherheitsbedenken sowie die Notwendigkeit einer Anpassung der Unternehmenskultur. Gleichzeitig eröffnet die Digitalisierung jedoch auch neue Möglichkeiten zur Steigerung der Effizienz, Verbesserung der Kundenbindung und Erschließung neuer Umsatzquellen.

Es ist entscheidend, dass Unternehmen die Chancen und Herausforderungen der digitalen Transformation verstehen und strategisch darauf reagieren, um ihr Unternehmen erfolgreich in die digitale Zukunft zu führen.