



## Mit Smart Products verstehen, was Kunden wollen

*Unternehmen wollen ihre Angebote besser auf Wünsche der Kunden zuschneiden – etwa indem sie mehr über die Nutzung ihrer Produkte erfahren. Vernetzte Produkte bieten diese Möglichkeit. Mit der Methode »Digitale Transformation von Produkten und Services« (DigiTiPS) begleitet das Fraunhofer IAO Unternehmen bei allen Schritten hin zu vernetzten, smarten Produkten.*

Maïke Groß ist Geschäftsführerin eines mittelständischen Unternehmens, das Produktionsmaschinen herstellt. Das Unternehmen läuft gut, allerdings bemängeln ihre Produktmanager und Support-Mitarbeitenden, dass sie aufgrund der Laufzeiten der Maschinen von bis zu 20 Jahren nicht viel davon mitbekommen, was bei den Kunden mit den Maschinen passiert. Wie gut die Maschinen laufen, erfährt das Team nur über zeit- und kostenaufwändige Servicetermine oder eine erhöhte Nachfrage bestimmter Ersatzteile. Maïke fragt sich, wie das Unternehmen Kundenwünsche frühzeitig erkennen und berücksichtigen könnte.

Die Geschäftsführerin hat schon viel davon gehört, wie sich mittels Sensorik und der Vernetzung der Maschinen mitverfolgen lässt, was mit ihnen passiert und wo es Verbesserungspotenziale gibt. Allerdings sollte so eine Lösung nicht zu viel kosten. Das Team der Produktentwicklung will zusätzlichen Aufwand vermeiden, das Service-Team weiß nicht, wie es die zusätzliche Komplexität mit dem Helpdesk bewältigen soll und überall fehlt es an den erforderlichen Kompetenzen.

Um diese Herausforderungen zu bewältigen, hat das Fraunhofer IAO die DigiTiPS-Methode entwickelt, die Unternehmen bei allen Schritten begleitet. Nach einer Ist-Analyse werden Anknüpfungspunkte und Potenziale von Sensorik und Vernetzung ausgemacht und in bestehende Prozesse optimal eingebunden. Nachdem Maïkes Unternehmen zusammen mit dem Fraunhofer IAO die DigiTiPS-Methode angewandt und die Maschinen ihres

### Anwendungsfälle von Smart Services und Products:

- Smarter Aufzug (Selbstdiagnose und Predictive Maintenance)
- Smarter Gabelstapler (Sensorik erkennt Fahrstil und Beanspruchung durch Nutzer – Mietpreise sind abhängig von der Beanspruchung)
- Smarte Druckluftpumpe (Nutzer bezahlt nach der Menge erzeugter Druckluft. Die Pumpe selbst erhält er kostenlos gestellt)
- Smarter Müllcontainer (Müllcontainer werden nur bei Bedarf gelehrt. Tourenplanung des Entsorgungsdienstes wird optimiert)

Unternehmens zu Smart Products weiterentwickelt hat, kann das Unternehmen den Kunden individuelleren und schnelleren Support bieten. Über smarte Komponenten erfährt das Service-Team genau, wo es Probleme gibt. Durch die Daten der smarten Maschinen können Maschinen kontinuierlich weiterentwickelt und neue, innovative Nutzungsmöglichkeiten gefunden werden. Dank smarterer Produkte verstehen Maïke und ihr Unternehmen nun die Anliegen ihrer Kunden viel besser. Und das mit geringem Aufwand, niedrigen Investitionskosten und reibungslos integriert in die Unternehmensstrategie.



### Kontakt

#### Jürgen Falkner

Team Digital Business Services  
juergen.falkner@iao.fraunhofer.de  
Telefon: +49 711 970-2414  
[www.digital.iao.fraunhofer.de](http://www.digital.iao.fraunhofer.de)

### Links

- Mittelstand 4.0 Kompetenzzentrum Stuttgart ([digitales-kompetenzzentrum-stuttgart.de](http://digitales-kompetenzzentrum-stuttgart.de))
- Digitale Transformation von Produkten und Services (DigiTiPS) Methode (<https://s.fhg.de/DigiTiPS>)