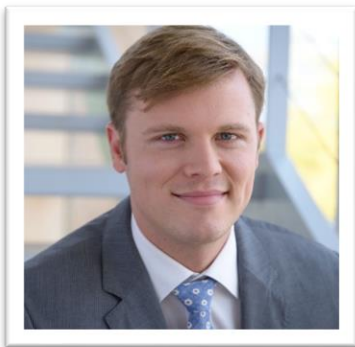


Smart Services – Gestaltung von qualitativ hochwertigen Leistungsbündeln mit Hilfe von KI und dem Internet der Dinge (Vortrag)

Durch den Einsatz von digitalen Technologien, wie dem Internet der Dinge und Künstlicher Intelligenz, können Produkte und Dienstleistungen datenbasiert an individuelle Kundenbedarfe angepasst werden. Neben den Potenzialen stellt die Entwicklung solcher „Smart Services“ viele Unternehmen jedoch auch vor Herausforderungen. Im Vortrag werden anhand von Praxisbeispielen zunächst Potenziale und Herausforderungen diskutiert. Darauf aufbauend wird ein Rahmenkonzept der Smart-Service-Qualität vorgestellt, welches Unternehmen bei der Gestaltung und Einführung von Smart Services unterstützt und die kundenseitige Akzeptanz erhöht.



Name: **Jens Neuhüttler**
Position: **Leiter Business Innovation Engineering Center**
Unternehmen: **Fraunhofer IAO**

Kurzbiografie

Jens Neuhüttler (M.Sc.) leitet das Business Innovation Engineering Center (BIEC) am Fraunhofer IAO, welches kleine und mittlere Unternehmen bei ihrer digitalen Transformation unterstützt. Zuvor hat er zahlreiche nationale und internationale Forschungs- und Beratungsprojekte zur Entwicklung von Smart Services und Service-orientierten Geschäftsmodellen in Kooperation mit Unternehmen geleitet. Jens Neuhüttler erhielt für seine Forschung zu Smart Services im Jahr 2016 den Best Paper Award auf der HSSE Konferenz in Orlando (USA) und forschte in 2020 als Visiting Research Fellow an der Universität Cambridge (UK). Darüber hinaus hält er Vorlesungen an verschiedenen Hochschulen zum Thema Service Design.