



Verbundprojekt: Herausforderung Cloud und Crowd: Neue Organisationskonzepte für Dienstleistungen nachhaltig gestalten (CloudCrowd)

Koordinator: PD Dr. Andreas Boes
Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V.
Jakob-Klar-Str. 9, 80796 München
Tel.: +49 89 2729210
E-Mail: andreas.boes@isf-muenchen.de

Projektvolumen: 3,1 Mio. € (davon 86 % Förderanteil durch BMBF)

Projektlaufzeit: 01.12.2015 – 30.04.2019

Aufgabe der Projektpartner

Ort

- **Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V.** **München**
Cloud und Crowd in Vorreiter-Unternehmen – Anwendungsfälle, Erfolgsfaktoren und Referenzmodelle für eine nachhaltige Gestaltung
- **Universität Kassel** **Kassel**
Gestaltung und Optimierung interdependenter Wertschöpfungsprozesse in der Cloud
- **Ludwigs-Maximilians-Universität** **München**
Handlungsstrategien und Bedürfnisse für eine nachhaltige Gestaltung der Crowd
- **Industriegewerkschaft Metall** **Frankfurt/M**
Anwendungsmöglichkeiten, Gestaltungsansätze und die Herausforderungen für die Mitbestimmung in der Industrie
- **Ver.di Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft** **Berlin**
Gestaltung der Kundenschnittstelle in cloudbasierten Wertschöpfungssystemen
- **andrena objects AG** **Karlsruhe**
Innovations- und Entwicklungsprozesse im neuen Paradigma der Cloud nachhaltig und agil gestalten

Umsetzungspartner:

Audi AG, Deutsche Telekom Kundenservice GmbH, Deutscher Crowdsourcing Verband (DCV) e.V., jacando AG, SAP SE, Testbirds GmbH, testCloud GmbH, T-Systems International GmbH

Dienstleistungsinnovationen durch Digitalisierung



Digitalisierung ist der zentrale Wachstums- und Innovations-treiber der Gegenwart. Sie verändert Wertschöpfungsmuster und -zusammenhänge nachhaltig und rasant. Dienstleistung in diesem Rahmen neu zu gestalten ist eine zentrale Herausforderung für unsere Wirtschaft. Die Digitalisierung erschließt Ressourcen wie Prozess- und Betriebsdaten für neue Dienstleistungen, verändert die Interaktion in Dienstleistungsprozessen und trägt direkt zur Verknüpfung bislang getrennter Dienstleistungssysteme bei. Dienstleistung wird zeit- und ortsunabhängig, skalierbar und einfacher zu standardisieren. Auf dieser Grundlage lässt sich auch die fortlaufende Entwicklung hin zu komplexen Systemen von Dienstleistung besser

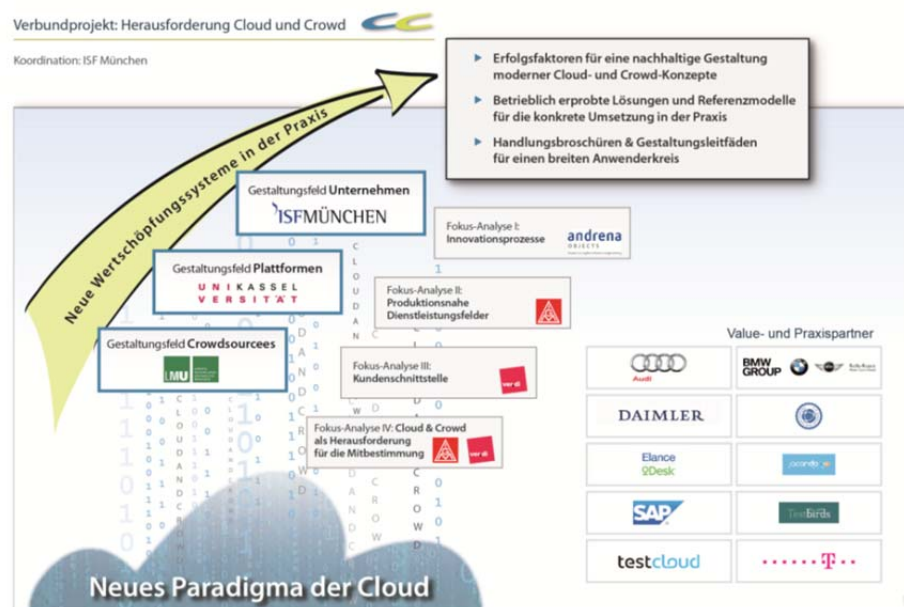
abbilden, so dass ein umfassenderes und qualitativ hochwertiges Engineering dieser Systeme möglich wird. Ziel des Förderschwerpunktes ist es, einen Schritt in Richtung hocheffizienter Dienstleistungssysteme zu gehen und eine bessere Einbeziehung der Konsumenten in die Kreation und Produktion von Dienstleistung zu erreichen. Im Ergebnis stehen Möglichkeiten für Unternehmen und Kunden, Dienstleistung je nach Präferenzen und Lebensgewohnheiten individuell gestalten und umsetzen zu können.

Neue digitale Wertschöpfungssysteme für Dienstleistung

Das neue Paradigma der Cloud steht für einen fundamentalen Wandel moderner Dienstleistungen. Im digitalen „Informationsraum“ können Unternehmen Wertschöpfungs- und Innovationsprozesse in neuer Qualität nach außen öffnen und über die eigenen Grenzen hinaus organisieren. Unternehmen, Crowdsourcing-Plattformen und „Crowdsources“, die in der Cloud individuell ihre Leistungen anbieten, werden hier zu Knotenpunkten neuer digitaler Wertschöpfungssysteme für Dienstleistung. Die innovativen Potenziale der neuen Geschäfts- und Produktionsmodelle verbinden sich dabei mit einer disruptiven Dynamik. Dem positiven Einfluss externer Ideen stehen digitale Arbeitsprozesse gegenüber, die die herkömmlichen Strukturen der betrieblichen Organisation vor große Herausforderungen stellen. Die systematische Gestaltung dieser neuen Organisationskonzepte steht noch völlig am Anfang und wird zu einer strategischen Herausforderung für Wirtschaft und Gesellschaft, die unter Einbeziehung aller relevanten Akteure erfolgen muss.

Nachhaltige Cloud- und Crowd-Konzepte

Ziel des Verbundprojekts ist es, cloud- und crowdbasierte Organisationskonzepte für die Gestaltung, Erbringung und den Vertrieb von Dienstleistungen modellhaft zu entwickeln. Gemeinsam mit Vorreiter-Unternehmen lassen sich heute zu einem frühen Zeitpunkt in der Praxis Problembereiche und Lösungsansätze analysieren und in konkreten Pilotprojekten Good-Practice Lösungen entwickeln. Mit Blick auf das gesamte Wertschöpfungssystem wird im ersten Schritt die Umsetzung neuer Cloud- und Crowd-Konzepte auf den zentralen Ebenen „Unternehmen“ (durch ISF), „Crowdsourcing-Plattformen“ (Uni Kassel) und „Crowdsources“ (LMU) analysiert. Im zweiten Schritt wird die Analyse gezielt auf die Gestaltung der „Innovationsprozesse“ (andrena) und der „Kundenschnittstelle“ (ver.di) sowie auf die Übertragbarkeit im Bereich „produktionsnahe Dienstleistungen“ (IG Metall) erweitert. Die entwickelten Referenzprozesse werden betrieblich erprobt und einem breiten Anwenderkreis zur Verfügung gestellt. Die beteiligten Umsetzungs- und Praxispartner reichen dabei von der IKT- bis hin zur Automobilbranche.



Digitale Transformation der Dienstleistungswirtschaft

Die modellhaft entwickelten Lösungskonzepte unterstützen Unternehmen, insbesondere KMU mit Cloud- und Crowd-Ansätzen neue Produktions- und Geschäftsmodelle zu erschließen sowie bei der Gestaltung neuer crowd- und cloudbasierter Akteursnetzwerke, insbesondere in Industrie 4.0-Wertschöpfungsketten. Dies beinhaltet auch die Neugestaltung der digitalisierten Kundenschnittstelle. Unter Einbeziehung der betrieblichen Ebene können so auf der Basis der erprobten Referenzmodelle bereichsübergreifende Lösungen umgesetzt werden. Der Deutsche Crowdsourcing Verband wird seine Netzwerke einsetzen und die Ergebnisse in seine tägliche Transferarbeiten mit einbeziehen. Insgesamt schafft der Fokus auf die betriebliche und überbetriebliche Anwendung der Ergebnisse hier die Chance für eine tragfähige und zukunftsorientierte Neueinstellung der Unternehmen in Richtung der digitalen Transformation der Dienstleistungswirtschaft.