

# Kundenintegration in die Innovationsprozesse bei hybriden Produkten – eine Bestandsaufnahme

Holger Hoffmann<sup>1</sup>, Jens Fähling<sup>1</sup>, Jan Marco Leimeister<sup>2</sup>, Helmut Krcmar<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Technische Universität München  
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik  
Boltzmannstr. 3  
85748 Garching bei München  
holger.hoffmann@in.tum.de  
jens.faebling@in.tum.de  
krcmar@in.tum.de

<sup>2</sup> Universität Kassel  
Fachgebiet Wirtschaftsinformatik  
Nora-Platiel-Str. 4  
34127 Kassel  
leimeister@uni-kassel.de

**Abstract:** Kunden wünschen zunehmend Komplettlösungen, welche ihre Probleme ganzheitlich lösen, ohne dass sie selbst noch Integrationsleistungen erbringen müssen. Diese Komplettlösungen bestehen oftmals aus Produkt-, Dienstleistungs- und Softwarekomponenten, welche zu einem hybriden Produkt integriert und kombiniert werden. Dabei müssen insbesondere die unterschiedlichen Lebenszyklen der Teilkomponenten berücksichtigt werden. Bei diesem hybriden Produkt handelt es sich per Definition um eine kundenindividuelle Lösung, weil es die spezifischen Anforderungen eines Kunden gezielt erfüllen soll. Deshalb kommt der Integration des Kunden in den Innovationsprozess von hybriden Produkten eine Schlüsselrolle zu. Ziel dieses Artikels ist die systematische Analyse und Bewertung von Vorgehensmodellen im Kontext hybrider Produkte hinsichtlich deren Möglichkeit zur Integration des Kunden in den Innovationsprozess. Zudem wird der Aspekt von unterschiedlichen Lebenszyklen der Teilkomponenten analysiert. Aufgrund der unterschiedlichen Komponenten eines hybriden Produktes werden hierbei die relevanten Wissenschaftsdisziplinen Wirtschaftswissenschaften, Service Engineering, Informatik sowie Entwicklung und Konstruktion untersucht. Als Ergebnis können drei Forschungslücken in den Vorgehensmodellen identifiziert werden: Berücksichtigung von Lebenszyklen, Anwendbarkeit für die Erstellung und Erbringung hybrider Produkte sowie die Einbindung von Methodenbaukästen und Werkzeugunterstützung zur Kundenintegration.

---

Wir danken der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG) für die Förderung dieses Projektes als Teil des Sonderforschungsbereiches 768 „Zyklusmanagement von Innovationsprozessen – Verzahnte Entwicklung von Leistungsbündeln auf Basis technischer Produkte“.