



Pierre Yves Morier

Diplomand	Pierre Yves Morier
Examinator	Andreas Peter
Expertin	Esther Federspiel, FHS St.Gallen, St.Gallen, SG
Themengebiet	Geschäftsmodell, Marketing und Vertrieb
Projektpartner	POWERcondens AG, Zizers, GR

Service-basierte Geschäftsmodelle und innovative Servicemodell-Varianten

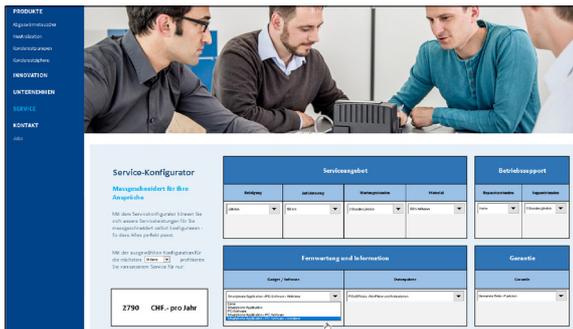


Microsoft HoloLens im Einsatz (www.bam.com, 2018)

Vorgehen: Für die Einführung einer Produktneuentwicklung sucht die POWERcondens AG ein innovatives Servicemodell zur Ertragsteigerung durch Dienstleistungen. Basierend auf der Bachelorvorarbeit wurde in Zusammenarbeit mit Marktplayern und der POWERcondens AG ein entsprechendes Vorgehen vollzogen. Dazu gehörte die Analyse des Spannungsfeldes zwischen:

- Unternehmen
- Markt
- Trends und Innovationen

Aus den Erkenntnissen wurden das Servicekonzept und ein entsprechendes Geschäftsmodell entwickelt. Nach der Reflexion des angewandten Vorgehens wurde ein generalisiertes Vorgehenskonzept erarbeitet.

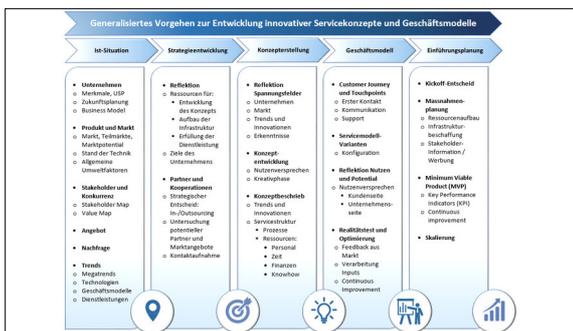


Mock-Up des Online-Service-Konfigurators mit fiktiven Leistungen und Preisen (eigene Darstellung)

Ergebnis: Zur Erstellung des Servicekonzepts wurde ein Konfigurator entwickelt. Mit diesem können massgeschneiderte Modellvarianten zusammengestellt werden. Es wurden fünf unterschiedliche Serviceangebote geschaffen. Mit der Microsoft HoloLens oder einem äquivalenten Gadget und entsprechender Software kann die Servicefachkraft per Remote Support unterstützt werden. Anstelle der Entwicklungsingenieure warten die Produktionsmitarbeiter die Anlage. Das Angebot „POWERcare“ stattet auch den Kunden mit einer Datenbrille aus. Das Servicekonzept bietet folgende Vorteile:

- Effizientere Dienstleistungserbringung und Ressourcennutzung
- Höhere Reaktionsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit
- Massgeschneiderte Serviceangebote
- Vermeidung von teuren Anfahrtkosten

Für die Entwicklung von innovativen Servicekonzepten und Geschäftsmodellen wurde zudem ein hilfreiches, generalisiertes Vorgehen konzipiert.



Übersicht des generalisierten Vorgehens (eigene Darstellung)

Fazit: Der POWERcondens AG wird empfohlen, einen konkreten Businessplan zu entwerfen. Gegebenenfalls kann auf einfachere Gadgets, die Basismodelle und den Konfigurator ausgewichen werden. Zur Einführung einer definierten Servicestruktur und der Einrichtung entsprechender Infrastruktur wird schwerstens angeraten. Die neue Technologie, das innovative Modell und das Image als Support-Benchmark müssen tatkräftig gefördert werden. Die Zusammenarbeit mit bestehenden und potentiellen Kunden ist eine Möglichkeit zur kontinuierlichen Verbesserung.