Hochschule Konstanz
Fakultät Wirtschafts-, Kultur- und Rechtswissenschaften

DIE KONSTANZER BWL

Masterthesis: Service Business Development: Erarbeitung des Business Case Remote Services

Masterstudiengang: Unternehmensführung (BWM)

Verfasser: Martin Kniesel

Betreuer: Prof. Dr.-Ing. Stefan Schweiger

Abgabedatum: 31.08.2020

Praxis ☒ **Theorie** ☐

Ausgangslage und Problemstellung

Rasch fortschreitende Digitalisierung hat in den vergangenen Jahren zu einem komplexeren und dynamischeren Unternehmensumfeld geführt. Auf nahezu allen Unternehmen in der heutigen Zeit lastet deshalb ein enormer Druck, um die Wettbewerbsfähigkeit zu erhalten. Unternehmen sollen sich an veränderte Umweltbedingungen immer schneller anpassen können und auf wechselnde Marktgegebenheiten reagieren. Das Gleiche gilt für den Bereich Service. Dieser wird für Unternehmen zu einem immer wichtiger werdenden Faktor, da der Anteil des Service im Gesamtumsatz der Unternehmen zunehmen wird. Daher sind Unternehmen bestrebt, den Kunden neue Service-Angebote zur Verfügung zu stellen, um dies auch zukünftig zu ermöglichen. Einer dieser Services sind Remote Services. Unternehmen, wie Heidelberger Druckmaschinen AG, Hewlett Packard, SAP oder Honeywell, haben diese Art der Services in unterschiedlichen Bereichen bereits in ihr Serviceportfolio integriert und damit nicht unerhebliche Erfolge erzielt . Die Ausbreitung des Virus COVID-19 im Jahr 2020 ist ein weiterer Antrieb sich mit der Einführung von Remote Services zu befassen. Im März 2020 hat die Schweiz, genau wie nahezu alle anderen Länder in Europa und der Welt, mit starken Einschränkungen, verursacht durch die COVID-19-Pandemie, zu kämpfen. Sowohl von staatlicher Seite als auch von vielen Unternehmen wurden spezielle Maßnahmen ergriffen, um die Ausbreitung des Virus einzudämmen. Kunden haben strenge Hygieneregeln eingeführt, wenn Drittanbieter das Firmengelände betreten wollen, oder verbieten den Zugang generell. Dieser Umstand trägt unter anderem dazu bei, dass viele Kunden Termine mit Service-Technikern absagen oder diese auf einen späteren Zeitpunkt verschieben möchten. Ein Ende der Pandemie ist auch im August 2020 nicht in Sicht. Um einerseits dem Kunden ein bis zu einem gewissen Grad gewohntes Serviceniveau auch bei Kontaktbeschränkungen sicherstellen zu können und andererseits unabhängig von der momentanen Situation das Service-Angebot für die Kunden weiter zu optimieren, soll mit dieser Arbeit überprüft werden, ob und in welcher Form Remote Services werden sollen.

Lösungsansätze

Zuerst wurden die theoretischen Grundlagen zu technologiegestützten Services im Allgemeinen und zu Remote Services im Speziellen erarbeitet. Um ein besseres Verständnis dafür zu bekommen, welche Anforderungen die Kunden an mögliche Remote Services stellen und ob und in welchem Masse sie einen Nutzen darin sehen wurde eine Kundenumfrage durchgeführt. Es wurden zuerst die theoretischen Grundlagen erarbeitet. Um eine möglichst großes Kundenspektrum abzudecken wurden im Rahmen eines Online-Fragebogens ungefähr 1800 Kunden kontaktiert. Basierend auf den Ergebnissen der Kundenumfrage wurde ein Business Case für die Erweiterung des Service-Portfolios um Remote Services erarbeitet. Dies erfolgte unter Zuhilfenahme des von Osterwalder und Pigneur entwickelte Business Model Canvas. Es ist das bekannteste Business Model und richtet sich vor allem an Praktiker, die in ihrem beruflichen Alltag ein einfaches Hilfsmittel benötigen, um ein Geschäftsmodell zu entwickeln zu beschreiben und zu analysieren.

Masterthesis: Service Business Development: Erarbeitung des Business Case Remote Services

Ergebnisse

Auf Basis der Umfrageergebnisse und der theoretischen Grundlagen der Remote Services ist es gelungen einen Business Case zu skizzieren, der einerseits die Anforderungen und Erwartungen der Kunden berücksichtigt und andererseits die spezifischen Ressourcen des Service-Anbieters berücksichtigt. Der erarbeitete Business Case lässt sich ohne großen finanziellen Aufwand realisieren. Remote Services stellen eine sinnvolle und zeitgemäße Erweiterung des Service-Angebots dar.

Fazit und Ausblick

Ziel dieser Arbeit war es, eine Aussage darüber treffen zu können, ob und in welcher Form Remote Services in das Service-Angebot aufgenommen werden sollen. Grundlage Hierfür bildete, neben der Erarbeitung der theoretischen Grundlagen, eine Kundebefragung, um im Anschluss ein Remote-Services-Angebot skizzieren zu können. Abschließend lässt sich festhalten, dass ein Angebot von Remote Services eine sinnvolle Ergänzung des Service-Angebots darstellt. Perspektivisch kann das Remote-Service-Angebot ergänzt und weiter verfeinert werden. Durch einen Remote-Zugriff auf die Geräte beim Kunden vor Ort können die Remote Services weiter in Richtung der interaktiven Remote Services oder proaktiven Remote Services entwickelt werden. Weitere Technologien, die zur Weiterentwicklung der Remote Services betragen können, sind Virtual und Augmented Reality Anwendungen. Dadurch wird der Austausch zwischen Leistungsempfänger und Leistungserbringer noch interaktiver. Allerdings müssen sich hierfür die technologischen Voraussetzungen weiter verbessern. Sowohl beim Kunden als auch bei Anbieter muss die notwendige IT-Infrastruktur vorhanden sein.