



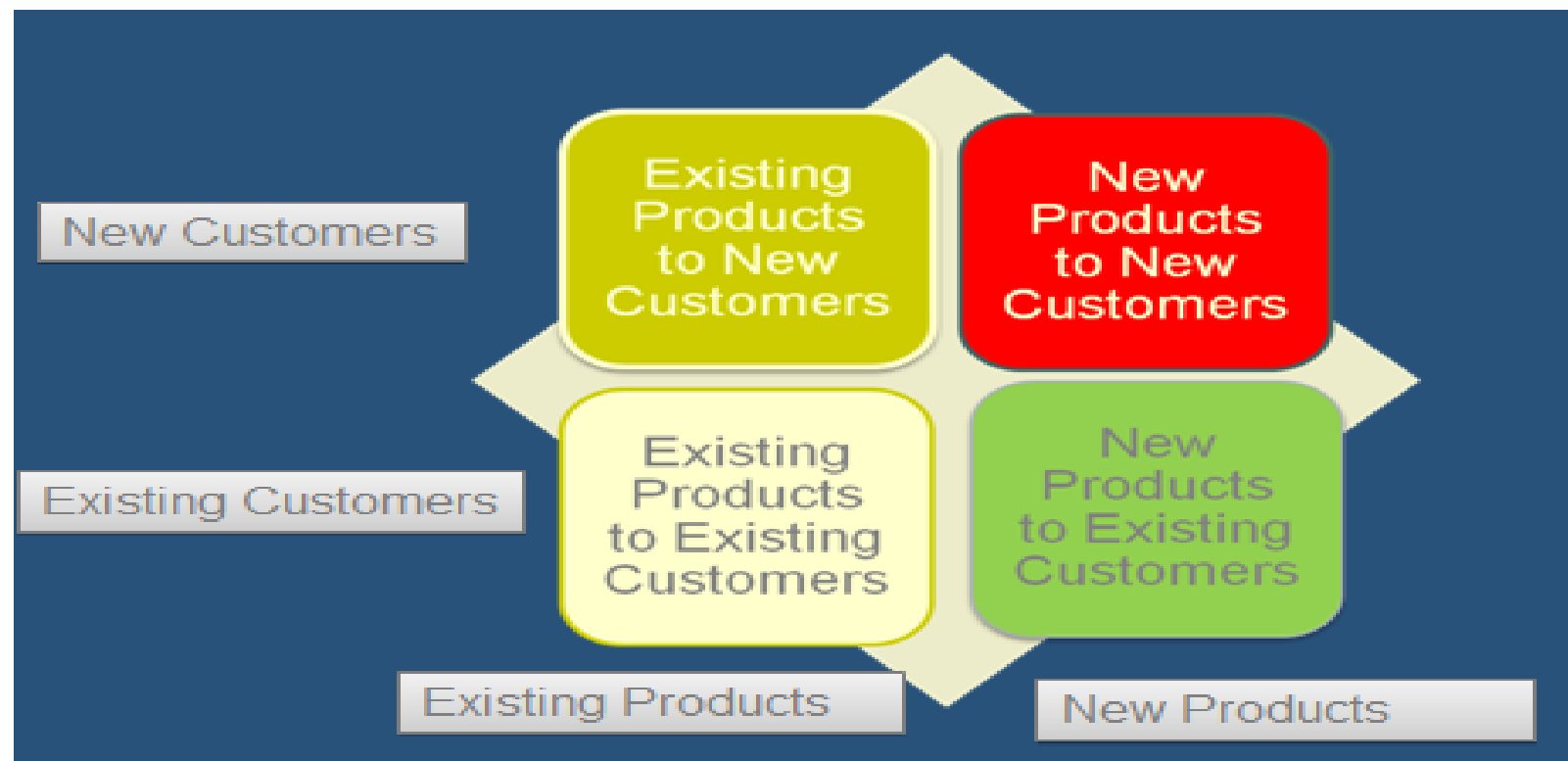
# **Dienstleistungsentwicklung Service Engineering einer Web 2.0 Anwendung**

BibCamp2009

Ronald Kaiser

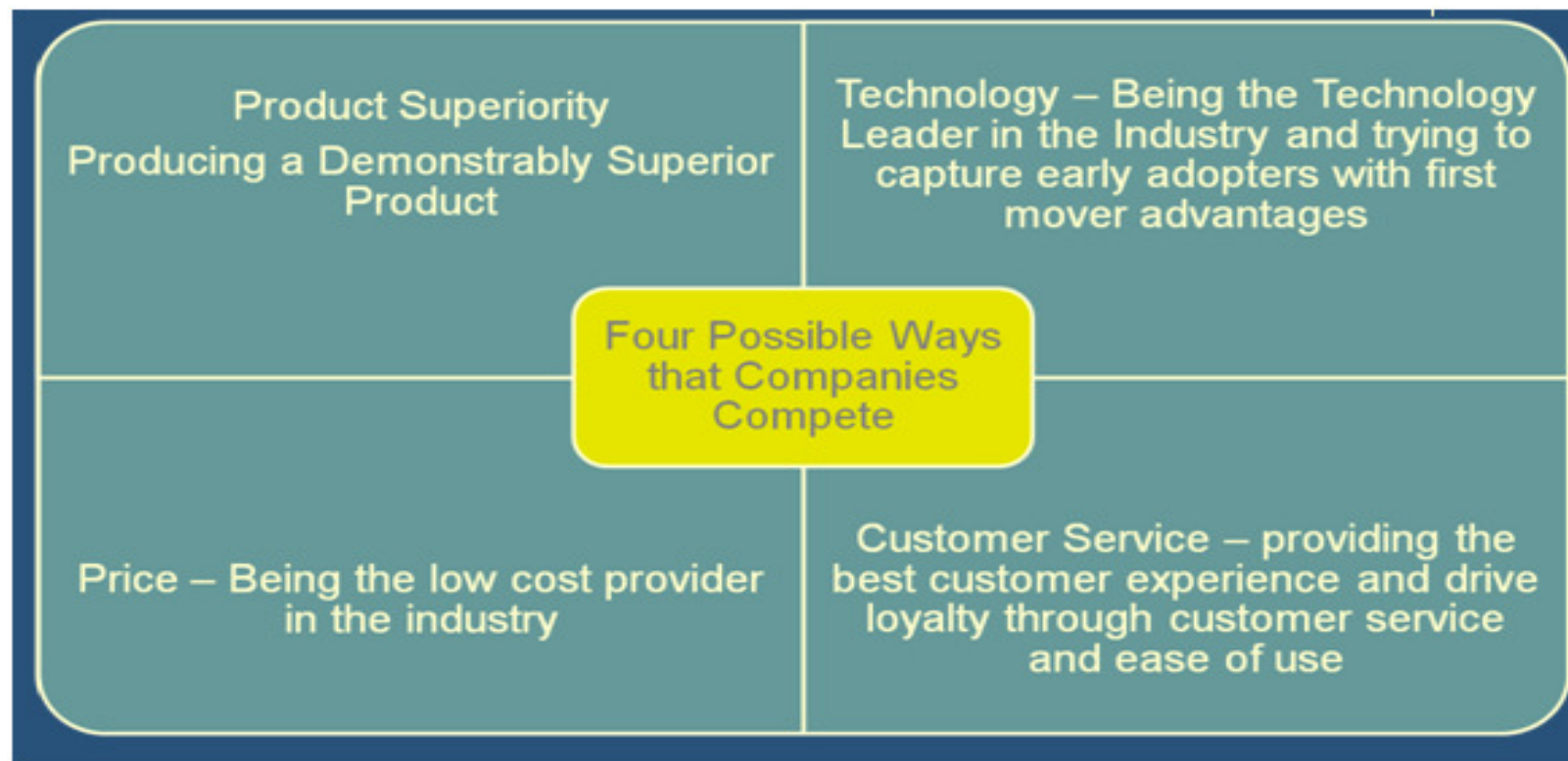


# Four Ways to Develop a Business

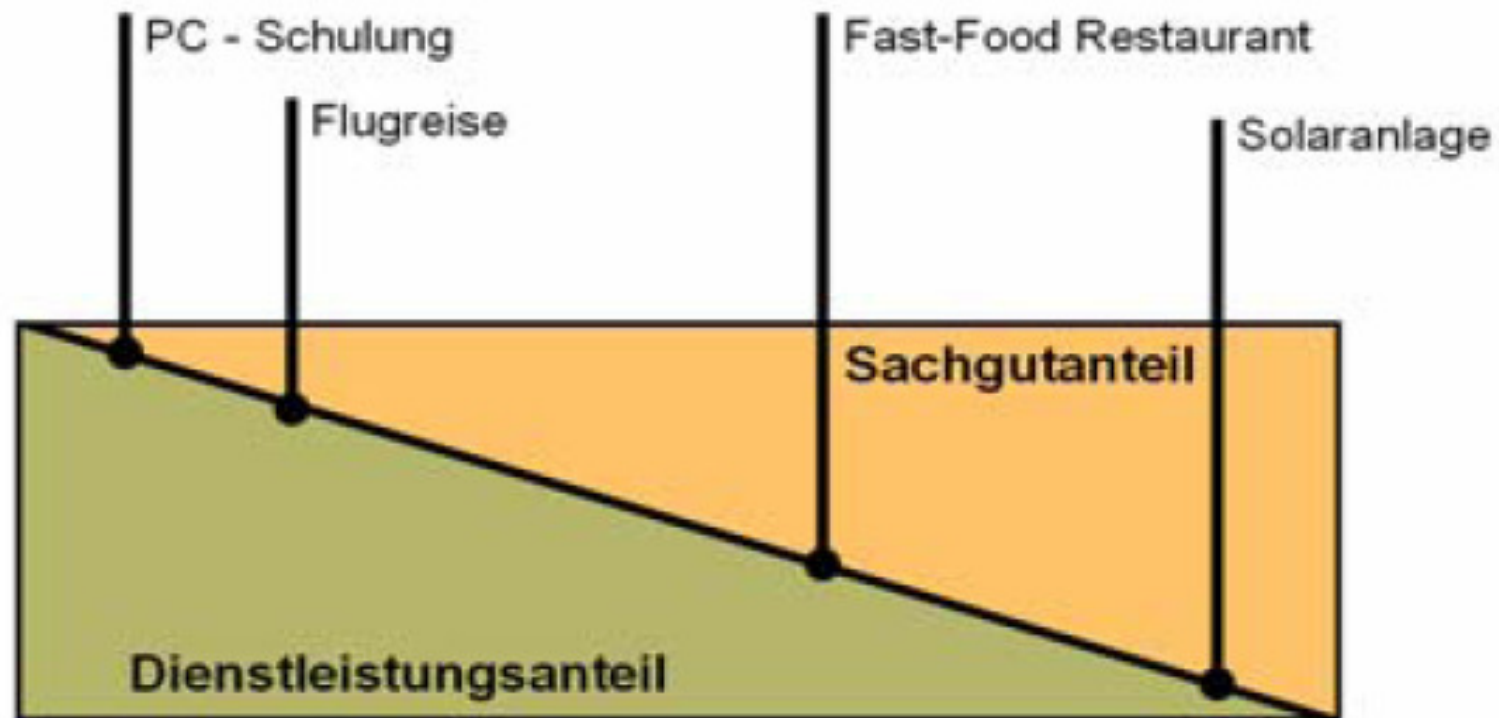


Prof. John J. Regazzi, College of Information and Computer Science, Long Island University, NY Summer HdM Summerschool 2009

# Ways to compete

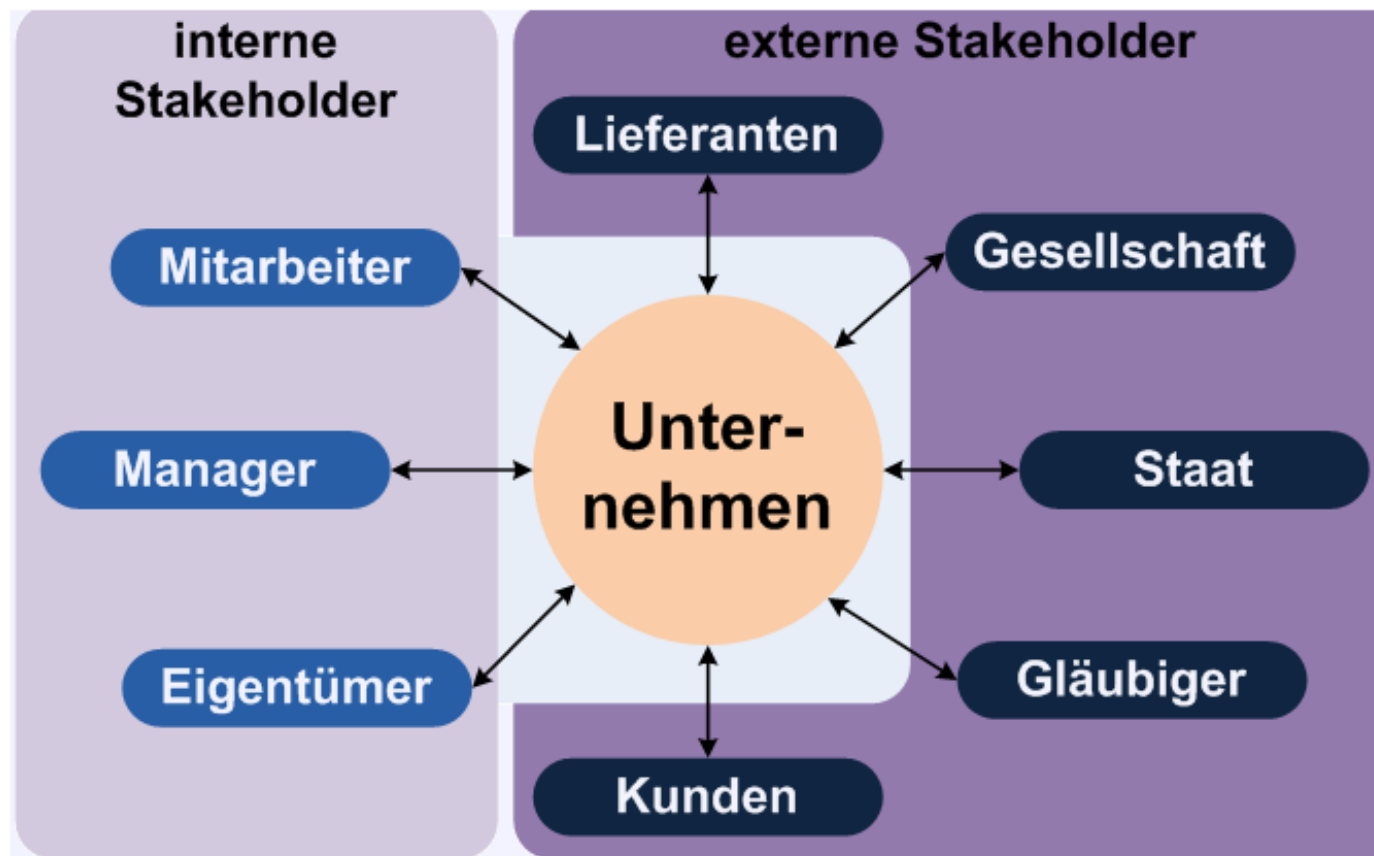


# Produkte & Dienstleistungen



Schreiner P., Klein L., Seemann C. 2001. Die Dienstleistung im Griff – Erfolgreich gründen mit System, *Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO*. Stuttgart.

# Stakeholder einer Unternehmung



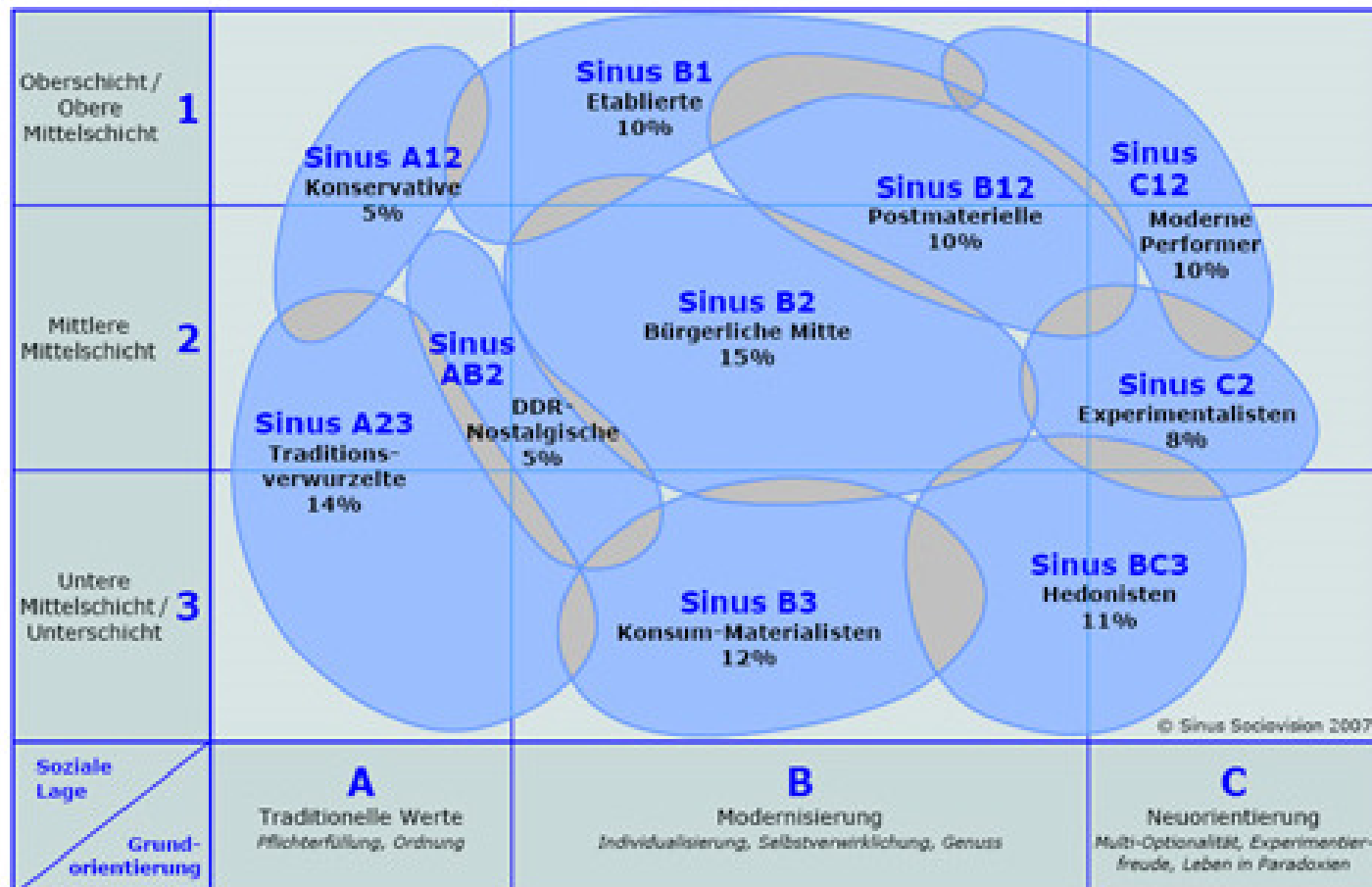
# Kundenanalyse

Soziodemografische Daten:

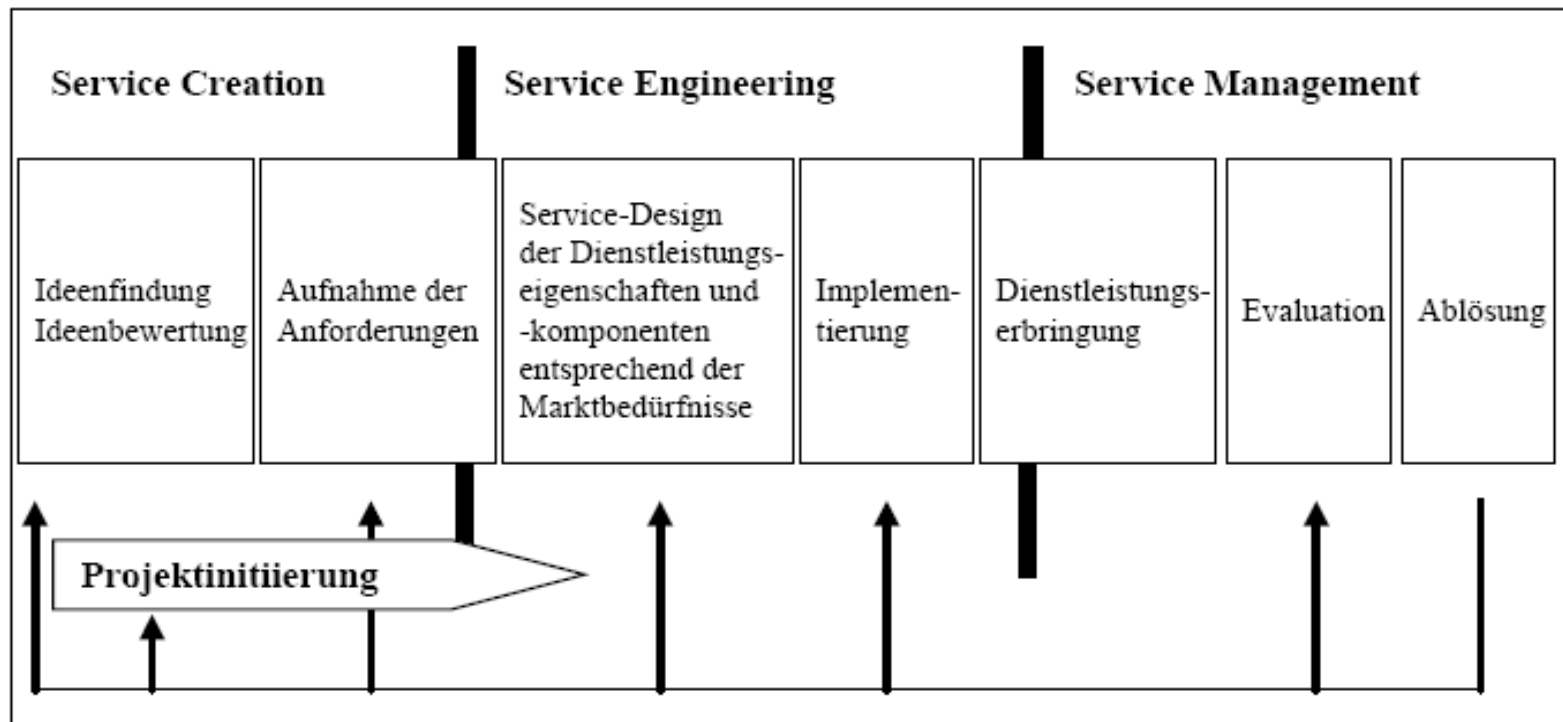
- Geschlecht, Alter, Familienstand, Religionszugehörigkeit, Haushaltsgröße, Kinder im Haushalt, Höchster erreichter Schulabschluss
- Berufstätigkeit (Voll-/Teilzeit), Beruf, Hauptverdienereinkommen, Haushaltsnettoeinkommen, Zahl der Einkommensbezieher im Haushalt
- Gesellschaftlich-wirtschaftlicher Status, Migrationshintergrund, Soziale Schicht

# Kundenanalyse

## Die Sinus-Milieus<sup>®</sup> in Deutschland 2007



# Dienstleistungsentwicklung nach DIN





# Ein Modell:

- Vision, Mission Statement, Leitbild
- Analyse:
  - Extern: Konkurrenz(Wer), Umwelt(Rahmendaten), Beschaffung(Wen,Was), Nachfrage(Kundenwunsch)
  - Intern: Potenzial (Was können wir) Ziel(Was wollen wir)

# Ein Modell:

- Präzisierung
  - Inhaltlich(Was sind unsere Ziele)
  - Marketing(Wen wollen wir erreichen)
- Strategieplanung
  - Marktsegmentierung, Positionierung
- Operatives Marketing
  - Produkt-, Preis-, Distributions-, Kommunikationspolitik
- Controlling

# Auf zum Design...

- Wer sind wir ?
- Was ist unser Markt ? Und wo ist wer ?
- Wer sind unsere Kunden ?
- Was wollen unsere Kunden ?
- Was können wir leisten ?
- Was ist der Mehrwert unserer Leistung ?
- Warum sollten die Kunden bei uns „kaufen“ ?
- Was macht uns so einmalig/ USP ?

## Kontakt:

Ronald Kaiser B.A.

Fritz-Doppel-Str.9

96215 Lichtenfels

[kontakt@ronald-kaiser.com](mailto:kontakt@ronald-kaiser.com)

HP: <http://www.ronald-kaiser.com>

Blog: <http://www.infonomy-log.de>