

## Kundenindividuelle Konfiguration

### Modellierung

Die Grundlage der H2-ServPay Funktionen bildet eine aussagekräftige Modellierung des Leistungsangebotes, die mithilfe der speziell für die Kombination von Produkten und Dienstleistungen entwickelten Modellierungssprache HLB ermöglicht wird. Durch HLB können Produkt- und Servicesicht integriert werden. Eine Definition von Konfigurationsregeln zwischen Produkt- und Serviceelementen ist vorgesehen. Die Modellierung kann durch die Client-Server Architektur von H2-ServPay räumlich unabhängig über das Internet erfolgen.

### Leistungskonfiguration

Mit dem Leistungskonfigurator wird die Konfiguration maßgeschneiderter Lösungen für den Kunden durchgeführt. Jede Konfiguration basiert auf den vorher modellierten Lösungsbausteinen. Dadurch werden alle Lösungen hocheffizient abgeleitet und sind dennoch formal korrekt.

Je nach Anwendungsszenario kann der Leistungskonfigurator vom Anbieter (Vertrieb), im Kundengespräch oder direkt vom Kunden verwendet werden. Um seinen Einsatz räumlich unabhängig zu gestalten, wurde der Konfigurator als Webanwendung entwickelt.

## Wirtschaftliche Preiskalkulation

### Conjoint-Analyse

Durch die systematische Ermittlung der Zahlungsbereitschaft des Kunden für Ausprägungen produktbegleitender Dienstleistungen mit der ServPay-Conjoint-Analyse kann eine Preisobergrenze ermittelt werden, die auf dem durch den Kunden wahrgenommenen Nutzen beruht.

Für den Preisspielraum einer produktbegleitenden Dienstleistung gilt: Die Zahlungsbereitschaft des Kunden bildet die Obergrenze des Preiskorridors; die Kosten des Anbieters stellen die Untergrenze des Preisspielraums dar.

### Kostenkalkulation

Das Kostenkalkulationstool unterstützt Anbieter bei der Berechnung ihrer Kosten für Dienst- und Sachleistungen. Einerseits können alle bei der Leistungserstellung und -erbringung entstandenen Kosten im Nachhinein kontrolliert werden.

Andererseits kann das Kostenkalkulationstool bereits bei der Spezifikation von Sach- und Dienstleistungen eingesetzt werden. Die über den Lebenszyklus erwarteten Kosten können im Voraus identifiziert und Kostenstellen zugeordnet werden. Kostenfallen lassen sich so früh aufdecken und vermeiden.



Wirtschaftliche Vermarktung  
hybrider Leistungsbündel

### Kontakt und weitere Informationen

European Research Center for Information Systems

Prof. Dr. Jörg Becker ■ Institut für Wirtschaftsinformatik  
■ Leonardo-Campus 3 ■ 48149 Münster  
■ Tel.: (+49) 251- 8338100

Prof. Dr. Dr. h.c. Klaus Backhaus ■ Institut für Anlagen  
und Systemtechnologien ■ Am Stadtgraben 13-15  
■ 48143 Münster ■ Tel.: (+49) 251-8322861

### Projektpartner im Forschungsprojekt ServPay



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

BETREUT VOM

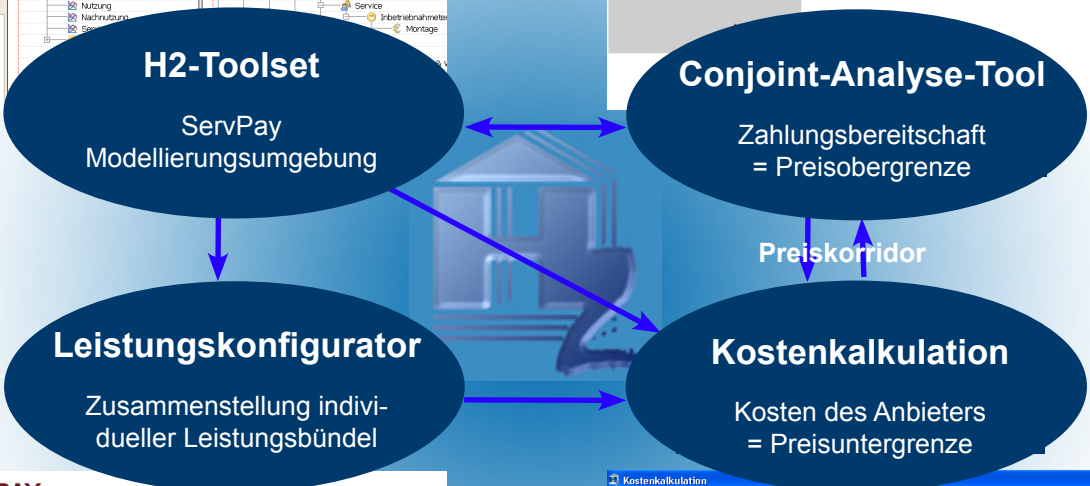
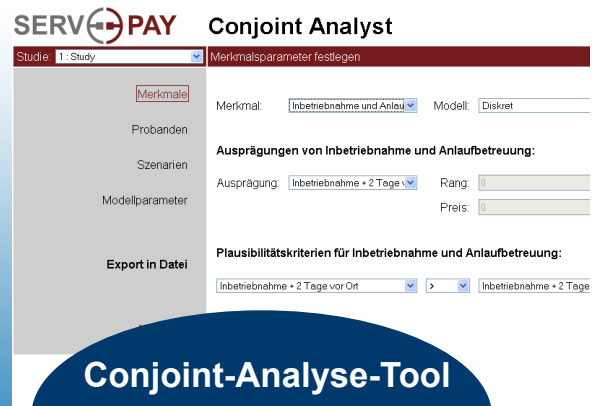
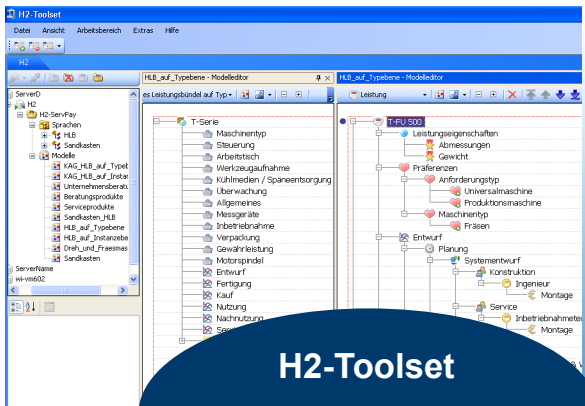


Projekträger  
Forschungszentrum  
Karlsruhe (PTKA)

Im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Forschungsprojektes ServPay wurde ein Entscheidungsunterstützungskonzept entwickelt, das Anbietern die wirtschaftliche Vermarktung von hybriden Leistungsbündeln, d.h. von Produkten und produktbegleitenden Dienstleistungen, ermöglicht.

Die Konfiguration von maßgeschneider-ten Lösungen für den Kunden wird mit Hilfe vordefinierter Lösungsbausteine durchgeführt – ähnlich wie in einem Produktkonfigurator. Durch die Wiederverwendung von Lösungsmodulen können Angebote schnell und zuverlässig erstellt sowie fundiert bepreist werden – und das individuell für jeden Kunden.

Grundlage einer wirtschaftlichen Vermarktung ist ein Vergleich der Zahlungsbereitschaft des Kunden mit den Kosten des Anbieters über den gesamten Lebenszyklus hinweg.



Besuchen Sie uns im Internet

Wissenschaftliche Durchführung

Die aktuelle Version von H2-ServPay kann bereits unter <http://www.servpay.de/> kostenfrei getestet werden.  
Wir freuen uns auf ihren Besuch.

