

## Forschungspartner

Das **ERCIS – European Research Center for Information Systems** – ist ein Verbund

von Wissenschaftlern (u.a. des IAS und des Instituts für Wirtschaftsinformatik), die gemeinsam im Bereich der Anwendungssystem- und Organisationsgestaltung forschen. Dabei werden erstmalig

in der deutschen Forschungslandschaft in einem institutionellen Rahmen Kernkompetenzen der Wirtschaftsinformatik mit Fragestellungen der Informatik, der Betriebswirtschaft und mit Spezialaspekten des Rechts verknüpft. Dies schafft eine ganzheitliche Sicht auf die betriebliche Anwendungssystem- und Organisationsgestaltung.



Forschungsschwerpunkte des Betriebswirtschaftlichen **Instituts für Anlagen und Systemtechnologien (IAS)** liegen in den Bereichen der betriebswirtschaftlichen Analyse des industriellen

Anlagen-, System-, Zuliefer- und Produktgeschäfts sowie der Weiterentwicklung multivariater, statistischer Analysemethoden für die Marktforschung, insbesondere zur Akzeptanz- und Preisforschung. Das IAS verfügt über breite Erfahrung mit interdisziplinären Forschungsprojekten (z. B. gefördert durch die DFG, das BMBF und die Stiftung Industrieforschung) und steht für eine konsequent marktorientierte, praxisnahe betriebswirtschaftliche Forschung.



Das **Institut für Wirtschaftsinformatik** beschäftigt sich im Bereich Forschung hauptsächlich mit der Referenzmodellierung, der Methodenentwicklung, der Entwicklung fachkonzeptioneller Sprachen

und dem Komplexitätsmanagement in Informationsmodellen. Durch den intensiven Praxisbezug konnten in der Vergangenheit bereits Daten- und Prozessreferenzmodelle vor allem im Bereich der Produktion und des Handels erstellt werden. Das Institut verfügt u.a. durch die Durchführung einer Reihe von Forschungsprojekten im Bereich der Informations- und Referenzmodellierung (z. B. EU, BMBF, DFG) über umfangreiche Erfahrung im Bereich der fachkonzeptionellen Spezifikation und Konstruktion von Referenzmodellen.

## Projektpartner

**GILDEMEISTER** ist einer der weltweit führenden Hersteller von spannenden

**DMG** Werkzeugmaschinen und bietet neben den Technologien

**Vertriebs & Service GmbH** „Drehen“ und „Fräsen“ die modernen Zukunftstechnologien „Ultrasonic“ und „Lasern“ an. Das Lieferprogramm umfasst sowohl Low-Cost-Maschinen, die in großen Stückzahlen auf den Weltmärkten verkauft werden, als auch Hightech-Maschinen für hochkomplexe Fertigungsaufgaben. Die DMG Vertriebs und Service GmbH DECKEL MAHO GILDEMEISTER verantwortet die weltweiten Vertriebs- und Serviceaktivitäten des GILDEMEISTER-Konzerns. Der Konzern verfügt über das dichteste Vertriebs- und Servicenetz der Branche. Mehr als 5.000 Mitarbeiter in 66 konzerneigenen Vertriebs- und Servicegesellschaften stehen den Kunden in 28 Ländern der Erde zur Verfügung.



**E-T-A Elektrotechnische Apparate GmbH:** Gegründet 1948,

steht der Name E-T-A weltweit als Synonym für Geräteschutz und Sicherheit. Als Global Player mit Stammsitz in Altdorf bei Nürnberg bietet der Weltmarktführer E-T-A als Familienunternehmen den Kunden die umfassendste Palette an Geräteschutzschaltern, die in Verbindung mit einer Vielzahl an Dienstleistungen vertrieben werden. Rund 1400 Mitarbeiter sind weltweit für E-T-A im Einsatz und sorgen dafür, dass die Qualitätsprodukte aus Fertigungsstätten in Deutschland, Indonesien, Tunesien und den USA stets die entscheidende Innovation voraus sind.

Unterstützt wird das Projekt durch die folgenden führenden Industriegüterverbände:



### Industriearbeitskreise:

In Kooperation mit anderen Projekten werden regelmäßig Industriearbeitskreise ausgerichtet, in denen aktuelle Themen aus dem Bereich „produktbegleitende Dienstleistungen“ diskutiert werden. Die Treffen verstehen sich als wissenschaftlich begleitete Veranstaltungen von Praktikern für Praktiker. Termine werden regelmäßig über die Projektwebseite bekannt gegeben.



European  
Research  
Center for  
Information  
Systems

### Prof. Dr. Dr. h.c. Klaus Backhaus

Institut für Anlagen & Systemtechnologien

Am Stadtgraben 13-15 ■ 48143 Münster

<http://www.marketing-centrum.de/ias/>

### Prof. Dr. Jörg Becker

Institut für Wirtschaftsinformatik

Leonardo-Campus 3 ■ 48149 Münster

[info@ercis.de](mailto:info@ercis.de) ■ <http://www.ercis.de/>

SERV  PAY

**Zahlungsbereitschaften  
für Geschäftsmodelle  
produktbegleitender  
Dienstleistungen**

### Weitere Projektinformationen unter:

[www.servpay.de](http://www.servpay.de)

[www.servicepartner-industrie.de](http://www.servicepartner-industrie.de)

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

BETREUT VOM

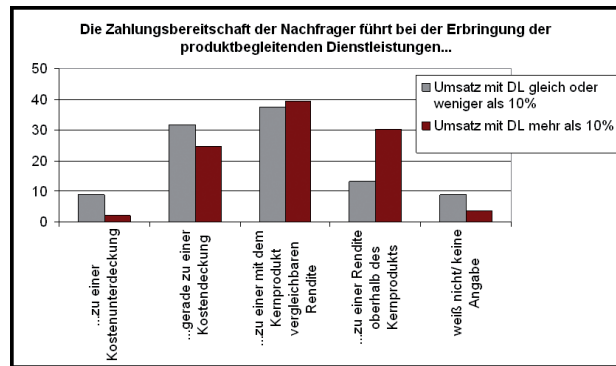


Projektträger  
Forschungszentrum  
Karlsruhe (PTKA)

## Motivation und Zielsetzung

Vor dem Hintergrund einer stark wachsenden globalen Konkurrenz im Kerngeschäft werden Industriegüterunternehmen zunehmend mit steigenden Nachfrageranforderungen über den gesamten Produktlebenszyklus hinweg konfrontiert. Als Konsequenz haben diese Unternehmen ihr Angebot um produktbegleitende Dienstleistungen erweitert und bieten diese häufig in Kombination mit dem Kernprodukt als komplexe Leistungsbündel an.

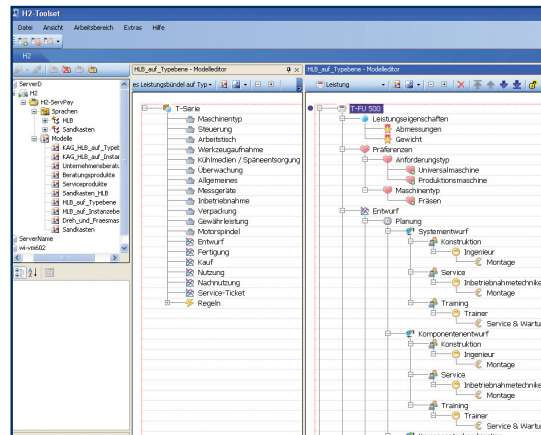
Bei der konkreten Auswahl und Bepreisung der produktbegleitenden Dienstleistungen mangelt es den Unternehmen momentan an einer strikt marktorientierten und damit gewinnoptimierenden Perspektive, so dass die margenträchtigen Potenziale produktbegleitender Dienstleistungen nur in geringem Maße ausgeschöpft werden können.



Das Projekt ServPay setzt an diesen zentralen Vermarktungsproblemen kleiner und mittelständischer Industriegüterunternehmen an. Zentrales Ziel ist die Entwicklung eines Entscheidungsunterstützungskonzepts zur Optimierung des Angebotes an produktbegleitenden Dienstleistungen. Die Integration der Kosten- (= Preisuntergrenze) und Marktperspektive (= Preisobergrenze) dient dabei der wirtschaftlichen Gestaltung des Portfolios produktbegleitender Dienstleistungen sowie dazu passender Geschäftsmodelle (z.B. Unbundling, Bundling oder Performance Contracting).

## Vorgehen und zentrale Ergebnisse

In einer ersten Bestandsaufnahme wurden in Zusammenarbeit mit mehreren Praxispartnern die aktuell für KMU marktrelevanten produktbegleitenden Dienstleistungen in einem Dienstleistungskatalog konsolidiert. Im Rahmen einer breit angelegten Befragung wurden in einem nächsten Schritt die derzeitige Bedeutung und das Zukunftspotenzial der aufgeführten Dienstleistungen ermittelt. Diese Ergebnisse ermöglichen KMU eine systematische Bestandsaufnahme sowie eine wettbewerbsorientierte Bewertung des aktuellen Dienstleistungsportfolios. Die Anbieterbefragung förderte zudem kritische Erfolgsfaktoren für eine wirtschaftliche Ausgestaltung des Dienstleistungsportfolios zutage.



Als Entscheidungsunterstützung für die konkrete Bepreisung von Dienstleistungen wurden im Projekt Referenzlösungen zur Entwicklung und Erbringung produktbegleitender Dienstleistungen sowie ein Konzept zur Kostenbewertung erarbeitet (Kosten der Dienstleistungserstellung als Preisuntergrenze). Gleichzeitig wurden bei über 500 Nachfragern von produktbegleitenden Dienstleistungen situationspezifische Zahlungsbereitschaften für die relevanten Dienstleistungen erhoben (Zahlungsbereitschaft als Preisobergrenze). Durch einen Vergleich von Kosten und Zahlungsbereitschaften kann so ein Preiskorridor ermittelt werden, der Unternehmen als Orientierung für die Preissetzung dienen kann.

## Entscheidungsunterstützungssystem H2-ServPay

Die im Projekt gewonnenen Erkenntnisse wurden in den Entwurf und die Implementierung des webbasierten Entscheidungsunterstützungssystems H2-ServPay umgesetzt. Dabei wird durch H2-ServPay die Modellierung, Konfiguration und Bepreisung von produktbegleitenden Dienstleistungen und Sachgütern unterstützt. Kern von H2-ServPay ist die Modellierung von Produkt- und Dienstleistungsmodulen mit der prämierten Modellierungssprache HLB.

Die Konfiguration maßgeschneiderter Lösungen für den Kunden wird mithilfe dieser vordefinierten Lösungsbausteine in einem webbasierten Leistungskonfigurator vorgenommen.



Durch die Wiederverwendung der Lösungsbausteine und hinterlegte Konfigurationsregeln können Angebote schnell und sehr zuverlässig erstellt werden. Ein Kostenkalkulationstool unterstützt Anbieter bei der Berechnung ihrer Kosten für Produkte und Dienstleistungen über den gesamten Lebenszyklus der Lösung hinweg. Weitere implementierte Softwarekomponenten stellen Funktionalität zur Erhebung sowie Auswertung von geschäftsmodell-spezifischen Zahlungsbereitschaften für produktbegleitende Dienstleistungen auf Industriegütermärkten bereit. Mithilfe dieser Softwaretools können Anbieter auf die im Projekt entwickelte Methode zur Erhebung von Zahlungsbereitschaften für produktbegleitende Dienstleistungen (ServPay-ConjointAnalyse) zurückgreifen und diese für eigene Marktforschungszwecke einsetzen. Das ebenfalls integrierte Auswertungstool (ServPay-ConjointAnalyst) ermöglicht zudem eine komfortable Auswertung der erhobenen Daten.