

Der Weg zu einem Service-Abo

Studiengang : Dipl. Techniker/in HF Holztechnik | Vertiefung : Holzbau
Betreuer*in : Emanuel Bakaus

Diese Diplomarbeit geht tiefer auf die Dauerhaftigkeit der Hölzer und wie sie unterhalten werden sollen ein. Zudem wurde mit Hilfe von Unternehmen, welche bereits viel Erfahrung mit Terrassenbodenreinigungen haben, ein Unterhalts-Abo-Entwurf erstellt.

Ausgangslage

Die Geschäftsleitung der Firma Kühni AG hat festgestellt, dass sie noch kein Service-Abo anbieten. Dies soll sich möglichst schnell ändern. Nun muss geklärt werden, wie gross die Nachfrage im Moment bereits ist. Denn klar ist, wenn man ein solches Abo anbietet, entsteht ein finanzieller Mehraufwand, da Personal beansprucht wird um die Arbeit, welche dadurch zusätzlich entsteht, zu erledigen. Dieses Abo sollte aber nicht nur einen Mehraufwand bedeuten, es soll auch die Kunden längerfristig an die Firma binden und die Kundenzufriedenheit steigern. Dies wirkt sich langfristig positiv auf das Unternehmen aus. Denn die abgeschlossenen Abos und auch die daraus resultierenden Neuaufträge sollen sich gewinnbringend für die Firma auswirken.

Ziele

Gebäude müssen gepflegt werden, damit ihre Lebensdauer verlängert wird. Die Pflege kann mit einem Service-Abo besser kontrolliert werden. Somit wäre das langfristige Ziel klar: Mit Hilfe des Service-Abos die Lebensdauer der Gebäude zu steigern. Dies ist aber schwierig zu kontrollieren und nachzuweisen. Das Ziel ist es, dass die Firma Kühni AG ein gewinnbringendes Service-Abo anbieten kann.

Vorgehensweise/ Methodik

Zu Beginn werden Unternehmen gesucht und kontaktiert, welche bereits Service-Abos anbieten. Ihre Angebote und Erfahrungen werden die ersten und wichtigsten Vorgaben liefern. Anschliessend muss geklärt werden, wie gross die Nachfrage für ein Service-Abo aktuell bereits ist. Denn Arbeit wäre bestimmt genügend vorhanden. Im Anschluss werden die Kosten, welche für das Unternehmen entstehen, ermittelt. Das bedeutet die Kosten für das Personal, die Fahrkosten, die Maschinen- und Werkzeugkosten usw. Es muss geklärt werden, in welchem Radius zu welchem Preis ein Service-Abo angeboten werden

kann. Zudem werden einige bereits ausgeführte Unterhaltsarbeiten analysiert und somit die zukünftigen Preise bestimmt. Ebenfalls muss definiert werden, was in diesem Abo alles Bestandteil ist. Oder wie viele verschiedene Varianten eines Service Abos angeboten werden sollen. Schlussendlich sollte ein Beispiel eines solchen Abos fertig erstellt sein, damit die Firma Kühni AG dieses auch anbieten kann.

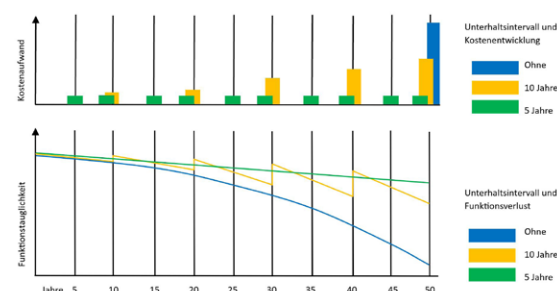
Resultat/ Ergebnisse

Die beiden Interviews haben gezeigt, dass durchaus Nachfrage vorhanden ist. Ich denke, es spielt eine grosse Rolle in welcher Region man die Arbeiten anbietet. Die Firma Brunner Zimmerei Holzbau GmbH hat gezeigt, dass ein Unterhaltsangebot für Terrassenböden für eine Firma gewinnbringend sein kann. Durch ihre Zahlen und Erfahrungen wurden meine Berechnungen und Ideen stark beeinflusst. Auch die Vorlagen, welche ich zusammen mit Simon Burkhalter (Mitarbeiter der Firma Kühni AG) erstellt habe, wurden dadurch beeinflusst. Das Merkblatt mit den Hinweisen für eine neuen Terrasse, welches der Kundschaft in Zukunft mitgegeben wird, entstand durch vielseitige Recherche.

Die Idee ist es, zuerst einzelne Terrassenreinigungen durchzuführen, bevor die Firma dies als Abo anbieten wird. Da die Preise noch nicht geprüft werden konnten. Dies wird sich aber in naher Zukunft hoffentlich ändern.



Reto Pulfer



Unterhaltsintervall und Funktionsverlust