



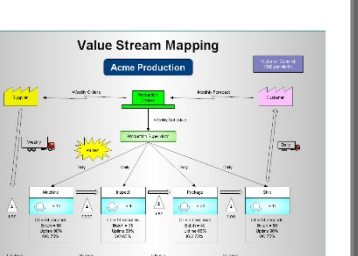



Erstellt für:

Erstellt durch

Am: Tag Monat Jahr

Version:

<p><b>Partner und Kernlieferanten</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wer ist Kernpartner?</li> <li>• Wer ist Kernlieferant?</li> <li>• Welche Schlüsselressourcen werden von Partnern gestellt?</li> <li>• Welche Aktivitäten werden von Partnern getragen?</li> </ul> <p><b>Warum – welche Partnerschaft:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimierungen, Einsparungen</li> <li>• Reduktion von Risiken und Unsicherheiten</li> <li>• Erlangung spezifischer Ressourcen, Abdecken von Aktivitäten</li> </ul>	<p><b>Kernfähigkeiten</b></p>  <p><b>Kompetenzen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviceerstellung</li> <li>- Verständnis zum Kundenverhalten</li> <li>- Problemlösungstechnik</li> <li>- Kulturelle Kenntnisse</li> <li>- tbd</li> </ul> <p><b>Umsetzung derselben in:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementprinzipien und Spielregeln</li> <li>• Serviceleitbild?</li> <li>• Orgstrukturen?</li> <li>• Prozesse?</li> <li>• Informationsfluss und Informationen?</li> <li>• Mitarbeiterskills?</li> </ul>	<p><b>Wertschöpfung</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie sieht der Wertstrom aus, wenn der Kunde m interagiert?</li> <li>• An welchem Punkt dieses Wertstromes lösen wir dem Kunden welches Problem?</li> <li>• Was ist das Ergebnis, das sich der Kunde von uns erwartet?</li> <li>• Welches Problem lösen wir unserem Kunden?</li> <li>• Welche neuen Möglichkeiten eröffnen wir unserem Kunden?</li> <li>• Welche Sorgen, Ängste und Bedenken ersparen wir unserem Kunden?</li> <li>• Für welches Kundensegment gilt welches Angebot?</li> </ul> <p><b>Charakteristika:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neuheit</li> <li>• Zugehörigkeitsgefühl zu einer besonderen Community</li> <li>• Speziell für Kunden X (Customizing)</li> <li>• Lästiger Job ist erledigt</li> <li>• Sicherheit wird geliefert</li> <li>• Design und Einfachheit der Service-Interfaces</li> <li>• Marke</li> <li>• Wirkung auf Status des Nutzers</li> <li>• Preis</li> <li>• Kosteneinsparung</li> <li>• Risikoreduktion</li> <li>• Zugriffsmöglichkeiten zum Service</li> </ul>	<p><b>Interaktionsmodell</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• An welchen Punkten des Wertstromes zwischen mir und dem Kunden – braucht es Interaktion</li> <li>• Wie kann der Kunde mit uns hier interagieren</li> <li>• Welche Informationen werden ausgetauscht</li> <li>• Welche Bedürfnisse kann der Kunde an welchem Punkt des Wertstromes an uns übermitteln</li> <li>• Was ist unsere Antwort darauf</li> <li>• Für welche Segmente gilt welches Interaktionsmodell</li> <li>• Was davon ist schon etabliert</li> <li>• Wie kostenintensiv sind diese Kanäle</li> </ul> <p><b>Interaktionspunkte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persönlich (Hilfestellung, Beratung, Information)</li> <li>• Dedizierte persönliche Betreuung</li> <li>• Selbstbedienung</li> <li>• Automatisierter Leistungsabruf</li> <li>• Teilnahme an Communities</li> <li>• "Mitmachen" beim Gestalten der Servicefeatures</li> </ul> <p><b>Kommunikationsmodell:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erkennen der Bedürfnisse</li> <li>• Vorinformation zum Service,</li> <li>• Erkennen der Serviceleistung,</li> <li>• Service-Anfragen</li> <li>• Leistungsabruf</li> <li>• Lob</li> <li>• Beschwerden</li> <li>• Reporting</li> <li>• Rechnung</li> <li>• Zufriedenheitsumfragen</li> <li>• Kunden-Nachbetreuung, Events, Nutzungsverhalten auf unseren Websites, Mails, Posts, Tweets, Inputs aus Social Media</li> </ul>	<p><b>Wertstrom</b></p>  <p>Für wen schaffen wir Wert? Was suchen unsere Kunden? Welchen Weg müssen unsere Kunden gehen, um welches spezifische Problem gelöst zu bekommen? Welche Hindernisse müssen sie dabei überwinden? Welche Kosten, Wartezeiten und Unannehmlichkeiten entstehen ihnen dabei?</p> <p><b>Bisheriges Marktcharakteristikum für Kunden:</b></p> <p>Massenmarkt Nischenmarkt Segmentierter Markt Multi-Sided-Platforms als Marktplatz</p>																					
<p><b>Kostenstruktur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was sind die wichtigsten Kostenelemente in der Kalkulation?</li> <li>• Welche eingesetzten Ressourcen kosten am meisten?</li> <li>• Welche Aktivitäten kosten am meisten?</li> </ul> <p><b>Ist mein Geschäftsmodell:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostgetrieben</li> <li>• Wertgetrieben</li> </ul>	<p><b>Ertragsmodell</b></p>  <p>Für welche Wertbestandteile ist der Kunde bereit zu bezahlen? Wofür bezahlen sie heute? Wie bezahlen sie heute? Wie würden sie gerne bezahlen? Wieviel trägt welcher Ertragsstrom zum Gesamten bei?</p> <table border="0"> <tr> <td><b>Typen</b></td> <td><b>Preis-Segmentierung</b></td> <td><b>Dynamic Pricing</b></td> </tr> <tr> <td>Güterverkauf</td> <td>Liste</td> <td>Verhandlung</td> </tr> <tr> <td>Nutzungsgebühr</td> <td>Feature-Abhängig</td> <td>Preisbänder</td> </tr> <tr> <td>Abo</td> <td>Segmentspezifisch</td> <td>Rabattstufen – Preis nach Nachfrage</td> </tr> <tr> <td>Leihe/ Miete / Leasing</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Vermittlungsgebühr</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Werbegebühren</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Lizenz</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<b>Typen</b>	<b>Preis-Segmentierung</b>	<b>Dynamic Pricing</b>	Güterverkauf	Liste	Verhandlung	Nutzungsgebühr	Feature-Abhängig	Preisbänder	Abo	Segmentspezifisch	Rabattstufen – Preis nach Nachfrage	Leihe/ Miete / Leasing			Vermittlungsgebühr			Werbegebühren			Lizenz		
<b>Typen</b>	<b>Preis-Segmentierung</b>	<b>Dynamic Pricing</b>																							
Güterverkauf	Liste	Verhandlung																							
Nutzungsgebühr	Feature-Abhängig	Preisbänder																							
Abo	Segmentspezifisch	Rabattstufen – Preis nach Nachfrage																							
Leihe/ Miete / Leasing																									
Vermittlungsgebühr																									
Werbegebühren																									
Lizenz																									







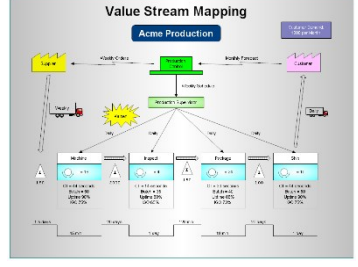




Erstellt für:

Erstellt durch

Am: Tag Monat Jahr

Version:

<p><b>Partner und Kernlieferanten</b></p>  <p><b>Warum – welche Partnerschaft:</b></p>	<p><b>Kernfähigkeiten</b></p>  <p><b>Kompetenzen:</b></p> <p>Umsetzung derselben in:</p>	<p><b>Wertschöpfung</b></p>  <p><b>Charakteristika:</b></p>	<p><b>Interaktionsmodell</b></p>  <p><b>Interaktionspunkte</b></p> <p><b>Kommunikationsmodell:</b></p>	<p><b>Wertstrom</b></p>  <p><b>Bisheriges Marktcharakteristikum für Kunden:</b></p>
<p><b>Kostenstruktur</b></p>  <p><b>Ist mein Geschäftsmodell:</b></p>	<p><b>Ertragsmodell</b></p>  <p><b>Typen</b></p> <p><b>Preis-Segmentierung</b></p> <p><b>Dynamic Pricing</b></p>			