

WTT  
YOUNG  
LEADER  
AWARD  
**qualified**

FHO Fachhochschule Ostschweiz



prodartis  
Schicht für Schicht  
Free Form Fabrication  
unique objects  
think additive SLS  
flexible Fertigung layer by layer  
Additive Manufacturing  
Freedom of Design  
Rapid Prototyping 3D Printing  
complexity for free  
3D Drucken  
customization  
dreidimensionale  
design with no limits

Praxisprojekt Managementkonzeption  
für die prodartis AG

# Grenzenloses Produktdesign: Ein Kundenbindungskonzept für die additive Fertigung

Die prodartis AG ist ein aufstrebendes Start-up Unternehmen, das lasergesinterte Kunststoffbauteile fertigt. Damit dies auch in Zukunft so bleibt, soll die Projektgruppe der FHS St.Gallen die aussichtsreichste Kundschaft für die prodartis AG ermitteln. Des Weiteren soll mithilfe eines Konzeptes die Kundenbindung verstärkt werden.

## prodartis AG

Die prodartis AG entwickelt und fertigt lasergesinterte Kunststoffbauteile von kleinen bis mittelgrossen Serien. Mit diesem Produktionsverfahren werden komplexe Bauteile erzeugt, die durch herkömmliche Verfahren kaum realisierbar sind. Mittels additiver Kunststoffteile-Fertigung erzielt das Unternehmen 70% seines Umsatzes. Das Rapid Prototyping, die sogenannte Fertigung von Funktionsmodellen, sorgt für die Generierung der restlichen Einnahmen.

## Methodik

Nach dem Aufbau von Wissen rund um die additive Fertigung hat die Projektgruppe die bestehende Kundschaft der prodartis AG in A-, B- und C-Kundinnen und -Kunden kategorisiert. Dies ermöglichte eine zielgruppengerechte Befragung. Nebst der quantitativen Befragung fanden fünf qualitative Interviews mit Experten der additiven Fertigung statt. Basierend auf den gewonnenen Ergebnissen erarbeitete die Projektgruppe ein Profil der idealen Kundin bzw. des idealen Kunden für die prodartis AG.

In einer letzten Phase hat die Projektgruppe ein Kundenbindungskonzept für die prodartis AG ausgearbeitet.

## Ergebnisse

Dank der Design- und Konstruktionsfreiheit ermöglicht die additive Fertigung die Erzeugung von individualisierten Produkten. Mit der Funktionsintegration fallen die Werkzeugkosten weg. Das Verfahren eignet sich vorwiegend für die Herstellung von Kleinserien und Prototypen, die den Einsatz von komplexen geometrischen Strukturen erfordern. Die Nachbearbeitung der gefertigten Bauteile als zusätzliche Serviceleistung und eine Unterstützung in der Konstruktions- und Entwicklungsphase verschafft der Kundschaft einen erheblichen Mehrwert. Die Materialvielfalt sowie ergänzende Fertigungsverfahren gehören zu den weiteren Kundenerwartungen. Eine letzte Optimierungsmöglichkeit ergibt sich im Bereich der Bauteilgenauigkeit.

[www.fhsg.ch/praxisprojekte](http://www.fhsg.ch/praxisprojekte)



Profil der idealen Kundschaft.  
Quelle: eigene Darstellung.

## Projektteam (v. l. n. r.)

Ugur Koru, St.Gallen  
Romina Conte, St.Gallen  
Milenko Kovacevic, St.Gallen  
Faruk Türk, St.Gallen  
Ayse Özkök, Projektleiterin, St.Gallen

## Kundschaft

prodartis AG, Appenzell  
Ralf Schindel, Geschäftsführer  
[www.prodartis.ch](http://www.prodartis.ch)



Es war eine Freude mit dem hochmotivierten Projektteam ein Kundenbindungskonzept zu erarbeiten. Industrieller 3D-Druck ist ein bewegter Wachstumsmarkt. Um auf

Veränderungen reagieren zu können, muss die prodartis AG die aktuelle Marktsituation und das Kundenbedürfnis kennen. Diese Aufgabe verlangte von Studierenden und Auftraggeber ein grosses Engagement. Am Ende hat das Projektteam richtig analysiert und wertvolle Inputs ausgearbeitet. Besten Dank dafür!

## Coach

FHS St.Gallen  
Dr. Lothar Natau



Eine neuartige Technologie verstehen, erfolgsversprechende Branchen ermitteln, den «idealen Kunden» definieren, potenzielle Kunden ermitteln sowie ein Kundenbindungskonzept für die bestehenden Kunden kreieren: So sah der anspruchsvolle Leistungstest für das Projektteam aus! Fazit: Bestens bestanden.