

WTT
YOUNG
LEADER
AWARD
qualified

FHO Fachhochschule Ostschweiz



Praxisprojekt Managementkonzeption für die Dipl. Ing. Fust AG

Projektteam (v. l. n. r.) hinten Luca Hutter, Diepoldsau; Veton Rasaj, St.Gallen; Nadine Stark, Appenzell;
vorne Lia Schnider, Widnau, Aleksandar Obradovic, St.Gallen, Projektleiter; Admir Durmo, St.Gallen

Entwicklung eines profitablen Geschäfts im Bereich bezahlter Fernwartung bei Heim PC-Nutzern

Fernwartungen werden aufgrund von Kosten- und Zeitersparnissen vermehrt in Anspruch genommen. Diese Tendenz ist grossen Elektronikfachhändlern nicht entgangen. Die Dipl. Ing. Fust AG möchte daher mithilfe der Projektgruppe ein Managementkonzept für einen bezahlten Fernwartungssupport erarbeiten.

Methodik

Die erste Phase ermittelte alle potenziellen Fernwartungstools und beschrieb deren Funktionalitäten. Anhand von Best Practice Beispielen wurde der Markt nach weiteren Dienstleistungen untersucht und deren Leistungsumfang und Preisbildung eruiert. Weiter wurde der Prozess von Kunde zu Service analysiert, wie der Kunde zum Fernwartungsservice gelangt. Ferner wurde ein übersichtlicher Fernwartungsprozess aufgestellt, der den Austausch zwischen der Fust und der Kundschaft während der Fernwartung aufzeigt. Schlussendlich gab das Projektteam eine Empfehlung für die Dipl. Ing. Fust AG ab.

Ergebnisse

Die Projektgruppe hat für Fust ein Gesamtkonzept entworfen. Das Gesamtkonzept beinhaltet eine Empfehlung für die Fernwartungssoftware, den Fernwartungsprozess, die Abrechnungsmodalität und die Dienstleistungen. Aufgrund der Erkenntnisse aus der Analyse der Fernwartungstools mit anschliessender Nutzwertanalyse hat die Projektgruppe Teamviewer als passendes Tool vorgeschlagen. Für den Prozess passt die dezentrale Variante 3 (siehe Abbildung) aus Sicht des Projektteams optimal

in das Gesamtkonzept. Bei dieser Variante erfolgt eine Zuordnung über die Postleitzahl auf der Homepage und die Kundschaft kommuniziert direkt mit dem Verkaufsteam der jeweiligen Filiale.

Die empfohlene Abrechnungsmodalität ist die Variante Mix, bei der sowohl die Stundenabrechnung als auch die Abo-Option zum Zuge kommt. Der vorgeschlagene Dienstleistungskatalog beinhaltet Backups, Bereinigungen sowie Optimierungen, Sicherheitsschutz, Support von mobilen Geräten und Hilfe bei Netzwerkproblemen.

www.fhsg.ch/praxisprojekte

Dipl. Ing. Fust AG

Die Dipl. Ing. Fust AG ist das führende Schweizer Fachgeschäft für Elektrohaushaltsgeräte, Unterhaltungselektronik und Computer. Mit über 150 Filialen und 2200 Mitarbeitenden erzielt Fust einen Umsatz von rund 1 Milliarde Franken. Neben einer kompetenten Beratung bietet Fust auch nach dem Kauf einen hervorragenden Rundum-Service.

Kundschaft

Dipl. Ing. Fust AG, Oberbüren

Raphael Thür, Category Manager IT

www.fust.ch



Mit einem initiativen und beharrlichen Projektteam durften wir ein schlüssiges Businesskonzept erarbeiten. Dieses liefert uns eine fundierte Entscheidungsgrundlage, um die weiteren Schritte zu planen. Für die hervorragende Arbeit und Umsetzung gebührt dem Projektteam ein grosses Dankeschön!

Coach

FHS St.Gallen

Prof. Dr. Christian Thiel



Das Projektteam hat es verstanden, die herausfordernde Aufgabenstellung mit Hilfe eines durchdachten Ansatzes zu lösen. Äusserst lösungsorientiert und professionell hat das Team den Projekt-auftrag in intensiver Zusammenarbeit mit der Kundschaft bearbeitet und zu einem sehr guten Ergebnis gebracht.

