



WTT
YOUNG
LEADER
AWARD

Praxisprojekt Managementkonzeption
für die Internorm AG

v.l.n.r.: **Federico Kunz**, Weesen; **Michelle Dürst**, Kaltbrunn; **Erich Fust**, Dreien; **Gian-Reto Capaul**, Richterswil, Projektleiter;
Raphaela Dürr, St. Gallen; **Jennifer Schmucki**, Rieden

Neukonzeption von Dienstleistungsmodellen im Fenster- und Haustürenmarkt

Die Internorm AG wickelt ihre Serviceleistungen, wie die Montage oder das Um- und Aufrüsten von Fenstern und Haustüren, ausschliesslich über die Vertriebspartner ab. Im Sinne einer strategischen Weiterentwicklung soll mithilfe dieses Projekts eruiert werden, ob und in welcher Form eigene Serviceleistungen realisiert werden können.

Methodik

In einem ersten Schritt ist eine Sekundäranalyse zu branchennahen und -fremden Best Practices von bestehenden Dienstleistungsmodellen durchgeführt worden. Weiter wurden im Rahmen einer Primärerhebung Interviews mit 30 Vertriebspartnern der Internorm AG und Reflexionsinterviews mit vier Immobilienunternehmen geführt, um deren Bedürfnisse sowie mögliche Entwicklungspotenziale im Fenster- und Haustürenmarkt zu identifizieren. Auf Basis der Erkenntnisse aus den durchgeführten Befragungen sind Lösungen für die Konzeption eines Dienstleistungssystems skizziert und zuletzt die erfolgversprechendste Lösung entwickelt sowie umsetzungsorientierte Handlungsempfehlungen abgeleitet worden.

Ergebnisse

Aus der Analyse bestehender Dienstleistungsmodelle wurden sechs Entwicklungsfelder identifiziert, welche mit einer Vertriebspartner-Befragung auf deren Umsetzbarkeit überprüft wurden. Diese ergab, dass eine Entlastung im Tagesgeschäft gewünscht wird, jedoch sowohl von den Vertriebspartnern als auch von den Immobilienunternehmen nur begrenztes Potenzial hinsichtlich der Digitalisierung erkannt wird. Rund zwei Drittel der befragten Vertriebspartner geben an, dass sie bei Kapazitätsengpässen Serviceaufträge an die Internorm AG weiterleiten würden.

Auf Basis der Analyse und den Erkenntnissen aus den Interviews ist in Kombination mit bestehenden Markteinflüssen ein Dienstleistungssystem für die Internorm AG konzipiert worden. Die entwickelten Kundenprozesse gehen von den drei Kundengruppen Vertriebspartner, Bestandskundschaft sowie Neukundschaft aus. Ergänzend wurden sieben modulare Dienstleistungskomponenten entwickelt, welche die einzelnen Prozessschritte sequenziell unterstützen. Die ausgearbeiteten Handlungsempfehlungen zielen einerseits auf den Aufbau des integrierten Dienstleistungssystems und andererseits auf die modulare Anwendung der Dienstleistungskomponenten ab.

Internorm AG, Hunzenschwil

Die Internorm AG Schweiz mit Sitz in Hunzenschwil (AG) ist eine Niederlassung der Internorm International GmbH, einem der führenden Hersteller für Fenster und Haustüren in Zentraleuropa. Insgesamt sind 20 Mitarbeitende für das Unternehmen tätig und es wird ein jährlicher Umsatz von ca. CHF 55 Mio. generiert. 150 Vertriebspartner stellen den Vertrieb der in Österreich gefertigten Produkte in sämtlichen Landesteilen sicher.



Kundschaft

Internorm AG, Hunzenschwil
Reto Steiger, Produktmanagement Schweiz, Leitung Innen- und Kundendienst
www.internorm.ch

Wir waren überrascht, wie rasch sich die Studierenden als «branchenfremde» einen Überblick vom Markt verschafft haben. Von Anfang an war das Vorgehen des Projektteams sehr strukturiert, analytisch und von grossem Engagement. Die gewonnenen Erkenntnisse helfen uns als wertvolle Beihilfe bei der strategischen Ausrichtung von neuen Service- und Dienstleistungen im Bereich von Fenstern und Haustüren. Herzlichen Dank dem gesamten Team für die grossartige Leistung!



Coach

OST – Ostschweizer
Fachhochschule, St. Gallen
Dr. Karl Neumüller

Innovative Dienstleistungen tragen wesentlich zur Wettbewerbsfähigkeit der produzierenden Industrie bei. Die Studierenden haben kreative Lösungsansätze für innovative Dienstleistungen in einem integrativen Gesamtmodell entwickelt und zielführend bewertet. Neben der disziplinierten Durchführung einer umfangreichen Recherche haben sie auch grosses Engagement bei der qualitativen Unternehmensbefragung gezeigt.

