

PRODUKTE ALS DIENSTLEISTUNG

WAS IST DAS GESCHÄFTSMODELL
"PRODUKT ALS DIENSTLEISTUNG"?



INHALT

Einführung	3
Erwartete Lernergebnisse	4
Übung zur Selbstreflexion	5
Aufbau eines Product-as-a-Service-Geschäfts	6
Die praktischen Anwendungen des Geschäftsmodells "Produkt als Dienstleistung"	9
Chancen für das Geschäftsmodell "Product as a Service"	12
Aufbau eines Product as a Service-Geschäftsmodells	15
Verantwortung des Unternehmers bei der Gewährleistung der Nachhaltigkeit des Produkts und der sicheren Entsorgung	18
Abschließende Bewertungsaufgabe	21
Abschlusstest	24
Weitere Lektüre und Ressourcen	26



EINFÜHRUNG

Sehen Sie sich das Video an, um mehr über das Geschäftsmodell “Product as a Service” zu erfahren.

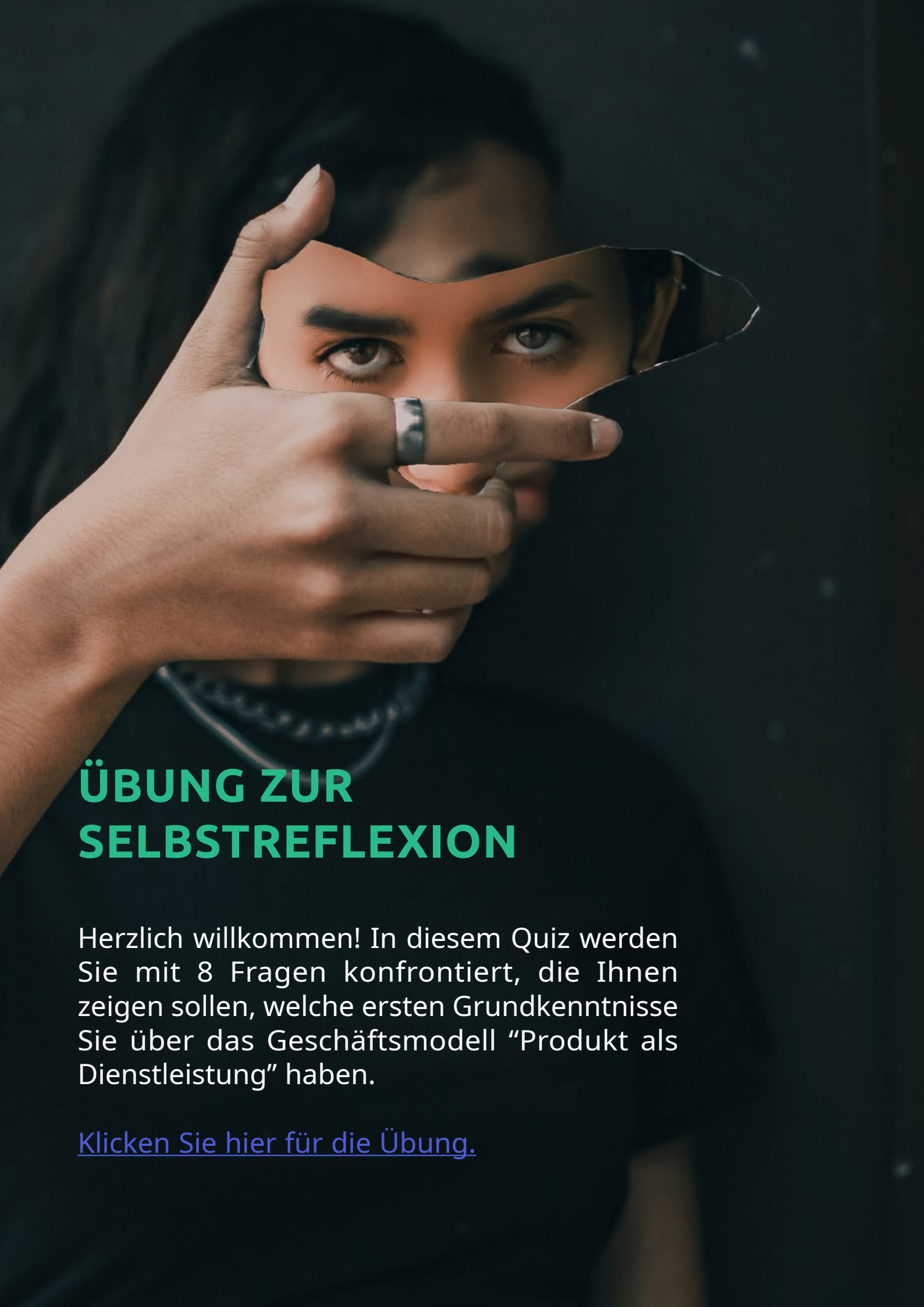
In diesem Video wird das Geschäftsmodell “Produkt als Dienstleistung” vorgestellt und mit Beispielen aus der Praxis belegt. Es wird erläutert, wie das Geschäftsmodell “Produkt als Dienstleistung” sowohl für Kunden als auch für Hersteller von Vorteil sein kann und wie es Nachhaltigkeit und Kreislaufwirtschaft fördert.



ERWARTETE LERNERGEBNISSE

WISSEN	<ul style="list-style-type: none">• Kenntnisse über die praktischen Anwendungen des Geschäftsmodells "Produkt als Dienstleistung".• Wissen um die Verantwortung des Unternehmers bei der Gewährleistung der Nachhaltigkeit der Produkte und der sicheren Entsorgung.• Kenntnisse über den Aufbau eines "Product as a Service"-Geschäfts.
FERTIGKEITEN	<ul style="list-style-type: none">• Brainstorming und Mindmap von Möglichkeiten für das Geschäftsmodell "Product as a Service".• Erörtern Sie die Rolle und die Verantwortlichkeiten des Unternehmers und des Verbrauchers im Geschäftsmodell "Produkt als Dienstleistung".• Recherchieren und verfassen Sie einen Vertrag für Unternehmer und Kunden, die sich auf eine "Product as a Service"-Vereinbarung einlassen.
HALTUNGEN	<ul style="list-style-type: none">• Bereitschaft, Ideen für ein "Product as a Service"-Geschäft zu entwickeln.• Integrität und Verantwortung gegenüber den Produkten und den Kunden.





ÜBUNG ZUR SELBSTREFLEXION

Herzlich willkommen! In diesem Quiz werden Sie mit 8 Fragen konfrontiert, die Ihnen zeigen sollen, welche ersten Grundkenntnisse Sie über das Geschäftsmodell "Produkt als Dienstleistung" haben.

[Klicken Sie hier für die Übung.](#)

AUFBAU EINES PRODUCT- AS-A-SERVICE-GESCHÄFTS

Was ist das Geschäftsmodell “Produkt als Dienstleistung”?

Das Produkt als Dienstleistung ist die Vision des Verkaufs von Dienstleistungen und Ergebnissen, die ein Produkt liefern kann, und nicht das Produkt selbst. Das Produkt als Dienstleistung ist ein Geschäftsmodell, das physische Produkte und Dienstleistungen miteinander verbindet und das Ziel hat, die Bedürfnisse der Verbraucher besser zu erfüllen.

Warum das Geschäftsmodell “Product as a Service”?

Durch den Handel mit Produkten als Dienstleistungen können Unternehmen zu stabilen und rentablen Unternehmen werden. Anstatt Produkte an Verbraucher zu verkaufen, können Unternehmen sie beispielsweise als Teil eines Dienstleistungspakets vermieten. Zusätzlich zu den Produkten selbst können die Verbraucher eine monatliche Gebühr für deren Wartung und Wiederherstellung sowie für alle anderen erforderlichen Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Produkt entrichten. Dies ist nicht nur einfach und problemlos, sondern spart auch Geld, da die Verbraucher keine teuren Einmalkäufe mehr tätigen müssen. Gleichzeitig können Unternehmen, die Dienstleistungen anbieten, langfristige Kundenbeziehungen aufbauen. Wenn die Unternehmen die Bedürfnisse ihrer Kunden verstehen, können sie ihnen leichter die richtigen Dienstleistungen anbieten. Der regelmäßige Cashflow aus monatlichen Gebühren verbessert die Vorhersehbarkeit des Geschäfts und die Entwicklungskraft. Nachdem ein Produkt seinen Zweck erfüllt hat, wird es vom Unternehmen zurückverlangt. Durch die Untersuchung gebrauchter Produkte können die Unternehmen nützliche Daten über das Produkt sammeln, z. B. sollten die Produkte langlebig, aufrüstbar und einfach zu erhalten sein. Auf diese



Weise können sie auch kontinuierlich weiterverkauft werden. Produkte, die das Ende ihrer Lebensdauer erreicht haben, können recycelt und zu neuen Produkten verarbeitet werden.

Warum funktioniert das PaaS-Geschäftsmodell?

Wie bereits erwähnt, handelt es sich bei dem Geschäftsmodell "Produkt als Dienstleistung" um eine Mischung aus Produkten, die mit Dienstleistungen kombiniert und gleichzeitig verkauft werden. In diesem Fall wird das Produkt in erster Linie durch Leistungsmerkmale oder Servicegarantien abgedeckt, um die Verbraucher zum Kauf des Produkts zu bewegen. Dies ist ein immer wiederkehrendes Konzept, das von verschiedenen Unternehmen auf der ganzen Welt übernommen wurde.

Sie wollen sicherstellen, dass die Verbraucher einen zusätzlichen Nutzen erhalten, wenn sie das Produkt kaufen, und dass sie dieses "zusätzliche" Merkmal der Dienstleistung nicht einzeln erwerben müssen. Ein Beispiel dafür ist die Kombination von beidem, die als Dienstleistung angeboten wird.

Das Rückgrat dieses Modells kann als Geschäftsmodell definiert werden, das mühsam auf den Dienst am Verbraucher als Teil seiner täglichen Gewohnheiten angewiesen ist.

Das Produkt-als-Dienstleistung-Geschäft unterscheidet sich nur wenig vom herkömmlichen Vermietungsgeschäft und hängt in erster Linie davon ab, dass der Hersteller für die Produktaufrüstung und die regelmäßige Wartung verantwortlich ist.



**DIE PRAKTISCHEN
ANWENDUNGEN DES
GESCHÄFTSMODELLS
“PRODUKT ALS
DIENSTLEISTUNG”**

Viele Unternehmen nutzen derzeit das Modell "Produkt als Dienstleistung", um verschiedene Verbraucher zu erreichen und sicherzustellen, dass sie das Beste aus der aktuellen Situation herausholen können. In diesem Zusammenhang ist es wichtig zu erwähnen, dass sich diese Art von Geschäftsmodell in der Regel für Produkte eignet, die einen sehr hohen Produktions- oder Investitionsaufwand erfordern. Ein Roboter könnte zum Beispiel so konzipiert sein, dass er eine bestimmte Aufgabe an einem bestimmten Ort ausführt. Für ein Unternehmen, das diesen Roboter für einen kleineren Teil seiner Gesamtarbeit benötigt, ist es möglicherweise nicht sinnvoll, einen solchen Roboter anzuschaffen.

Daher können sie unter diesen Umständen auf das Produkt als Dienstleistung angewiesen sein, um ihre Kosten niedrig zu halten und die notwendigen Vorteile des Produkts zu einer bestimmten Abonnementgebühr zu erwerben. Xerox und HP sind weitere praktische Beispiele für Unternehmen, die "Product as a Service" als unterstützendes Geschäftsmodell einsetzen.

Das Geschäftsmodell von HP umfasst die Entwicklung und den Ausbau seiner Produkte und Dienstleistungen. Um die Kosten und die Zeit bis zur



Markteinführung zu senken, setzt das Unternehmen bei der Produktion seiner Angebote auf ausgelagerte Hersteller (OMs), die hauptsächlich in Asien ansässig sind.

HP unterhält die folgenden wichtigen Partnerschaften:

- Einzelhandelsketten, die ihre Produkte über ihre Ladengeschäfte oder Websites vermarkten.
- Wiederverkäufer, die ihre Produkte und Dienstleistungen an bestimmte Verbrauchergruppen vermarkten.
- Vertriebspartner, die ihre Produkte an Wiederverkäufer liefern.
- Erstausrüster (OEMs), die ihre Produkte/Dienstleistungen in ihre Lösungen integrieren und dann das fusionierte Angebot vermarkten.
- Unabhängige Softwareanbieter (ISVs), die ihre Produkte und Dienstleistungen an ihre Kunden vermarkten.
- Systemintegratoren, die ihr Fachwissen für den Handel mit ihren Produkten und Dienstleistungen anbieten.
- Beratungsunternehmen, die IT- und Managementberatungsdienste unter Verwendung von HP Produkten/Dienstleistungen anbieten.

HP hat drei Einnahmequellen:

- Produkte - Das Unternehmen erzielt Einnahmen aus dem Verkauf von Hardware- und Softwareprodukten.
- Dienstleistungen - Das Unternehmen erzielt Einnahmen aus Wartungs- und Supportgarantien sowie aus dem Verkauf von Outsourcing-Dienstleistungen.
- Lizenzierung - Das Unternehmen erzielt Einnahmen aus dem Verkauf von Endlos-Softwarelizenzen.



**CHANCEN FÜR DAS
GESCHÄFTSMODELL
“PRODUCT AS A SERVICE**

Das PaaS-Geschäftsmodell bietet neue Möglichkeiten und Einnahmequellen für Unternehmen, die bereit sind, sich anzupassen und umzustellen.

Ein florierendes PaaS-Geschäft bietet die Möglichkeit, eine engere Beziehung zu den Verbrauchern aufzubauen. Nachdem einige Unternehmen begonnen haben, enger mit ihren Verbrauchern zusammenzuarbeiten, verfügen sie in der Regel über ein frühes Verständnis der Vorlieben, Präferenzen und regionalen Kaufmuster der Verbraucher, was einen langfristigen Wettbewerbsvorteil darstellt.

Das PaaS-Geschäftsmodell erweitert im Allgemeinen das Engagement und die Verantwortlichkeit der Unternehmen für die einzelnen Phasen des Produktlebenszyklus, was in der Regel über die herkömmliche Käufer-Verkäufer-Beziehung hinausgeht. Diese Aufgaben umfassen die Wartung von Produkten während der Nutzungsphase und Verfahren für Rücknahme, Rückholung, Wiederverwendung, Aufarbeitung und Wiederaufbereitung.

Das PaaS-Geschäft hat unmittelbare Umweltvorteile, die sich in erster Linie aus der effizienteren Nutzung des Produkts selbst sowie von Rohstoffen und Energie ergeben. Für ein Unternehmen, das mit Geschirrspülmaschinen handelt, kann es zum Beispiel ein Anreiz sein, die Nutzungsphase des Produktlebenszyklus zu verlängern, wenn nicht der Absatz, sondern die regelmäßigen Einnahmen den Gewinn ausmachen. Je länger eine einzelne Geschirrspülmaschine dem Unternehmen nützen kann, desto mehr Einnahmen erzielt sie.



Auch wenn das Recht am Produkt beim Dienstleister verbleibt, besteht ein größerer Anreiz, Recycling-, Aufarbeitungs- und Wiederverwendungsstrategien zu entwickeln. Im Idealfall würde dies zu vollständig geschlossenen Produktprozessen führen, was eine höhere Ressourceneffizienz und geringere Umweltauswirkungen zur Folge hätte.

Die engere Beziehung zu den Verbrauchern ermöglicht es den Unternehmen, die ein Produkt als Dienstleistung anbieten, Informationen und Erkenntnisse über den sich ändernden Verbrauchergeschmack früher zu erhalten. Da Dienstleistungen im Vergleich zu Industriegütern anpassungsfähiger sind, kann man schnell reagieren und neue Dienstleistungsmodelle entwickeln.



AUFBAU EINES PRODUCT AS A SERVICE- GESCHÄFTSMODELLS

Das Geschäftsmodell "Produkt als Dienstleistung" wird immer beliebter, da Unternehmen versuchen, lukrative Produktlinien auf Abonnementbasis zu etablieren. Um den Übergang zu vereinfachen, sollten Sie einige der folgenden Ansätze verfolgen:

1. **Kalkulation der Kapitalrendite (ROI):** Beim Aufbau eines Geschäftsmodells für ein Produkt als Dienstleistung sollten Unternehmer die Vorlaufkosten sowie zusätzliche Aspekte wie die Wartung berücksichtigen, die sich auf den Gesamtpreis von Rechten wie Steuern und Haftung auswirken können.
2. **Produktumgestaltung einbeziehen:** Man kann nicht von einem Produkt auf eine Dienstleistung umsteigen, ohne zu messen, wie häufig das Produkt benutzt wird. Die Nutzung von Informationen ist nur eine Komponente des Wissens, das zur Schaffung eines zufriedenstellenderen Produkts und einer besseren Dienstleistung beiträgt.
3. **Stellen Sie alle relevanten Auswirkungen auf das Geschäft dar:** Das beste Produkt-als-Service-Geschäftsmodell bringt Vorteile mit sich. Unternehmen, die Daten über ihre Produkte sammeln, sollten diese nutzen, um die Wartung und Ausführung zu optimieren. Je besser ein Unternehmen über seine Produkte Bescheid weiß, desto besser kann es die Qualität und Betriebszeit der Produkte und Dienstleistungen sicherstellen.
4. **Nicht nur Produkte neu konzipieren.** Überdenken Sie das gesamte Unternehmen: Der Übergang von der Vermarktung eines Produkts zu einer Dienstleistung kann in einem Unternehmen hohe Wellen schlagen. Um den Übergang zu vollziehen, muss ein Unternehmen berücksichtigen, wie sich die Umstellung auf alle Bereiche auswirkt, von der Analyse über die IT-Architektur und die Geschäftsprozesse bis hin zu Vertrieb und Marketing. Unternehmen, die auf ein Servicemodell umstellen, müssen



wahrscheinlich ihre vierteljährlichen Einnahmen, Berichte, Steuern, Verkaufsprozesse und Marketingaktivitäten ändern. Die Unternehmen sollten sich nicht nur auf einzelne Produkte oder Dienstleistungen konzentrieren, sondern darauf, wie sich die gesamte Organisation verändern kann.

5. **Finden Sie eine Führungspersönlichkeit, die den Wandel steuert:** Für die Bewältigung des Übergangs ist es von enormer Bedeutung, die richtige Eignung hervorzubringen, da es für Industrieunternehmen schwierig ist, die richtigen Talente zu finden, die sie bei der Bewältigung des Übergangs von außen unterstützen.
6. **Lesen Sie das Kleingedruckte unter dem Aspekt der Sicherheit:** Wenn Sie einen Dienstleistungsvertrag kaufen, werden Sie wahrscheinlich davon ausgehen, dass der Händler, der ihn verkauft, garantiert, dass er unangreifbar ist. In der Geschäftswelt ist die Sicherheit jedoch selten so einfach zu gewährleisten! Diese Tatsache ermutigt alle beteiligten Unternehmen, ihre Haftung und ihr Risiko zu minimieren. Bei der Feststellung der Haftung ist es typisch, dass man darüber nachdenkt, ob die Handlungen einer Organisation gerechtfertigt waren. Ein Schlüsselbereich für diese Umsetzung ist, dass, wenn etwas schief geht, beide Gruppen mit dem Finger darauf zeigen können. Wenn der Anbieter geeignete Vorsichtsmaßnahmen getroffen hat und es zu einem Verstoß kommt, würde eine unterzeichnete Verzichtserklärung vermutlich die Haftung auf den Verbraucher übertragen, der die Dienstleistung in Anspruch nimmt.



**VERANTWORTUNG DES
UNTERNEHMERS BEI DER
GEWÄHRLEISTUNG DER
NACHHALTIGKEIT DES
PRODUKTS UND DER
SICHEREN ENTSORGUNG**

Es gibt viele Aspekte, um die Nachhaltigkeit eines Produkts während seines gesamten Lebenszyklus zu gewährleisten.

Beschaffung und Verwendung nachhaltiger Rohstoffe:

- Vielleicht können Sie allein durch einen Veränderungsprozess bessere nachhaltige Rohstoffe verwenden. Sie könnten zum Beispiel Recyclingpapier aus zertifiziert nachhaltigen Quellen verwenden.
- Erkunden Sie den Nutzen der Abfälle anderer Unternehmen. Könnten Sie den Abfall eines anderen Unternehmens verwerten, oder könnten diese Ihren Abfall verwerten?

Erwägen Sie die Verwendung zertifizierter nachhaltiger Produkte:

- Die Möglichkeiten, nachhaltige Waren und Dienstleistungen zu beziehen, nehmen in zahlreichen Wirtschaftszweigen zu. So können Sie beispielsweise zertifiziertes nachhaltiges Palmöl und Fairtrade Fountain-Waren kaufen.

Reduzieren Sie den Abfall:

- Prüfen Sie Ihre Verschwendung. Überprüfen Sie alle Ihre Geschäftsabläufe und schauen Sie, wo Sie die Effizienz verbessern können. Können Sie zum Beispiel Materialien wiederverwenden, die Sie derzeit entsorgen?
- Finden Sie heraus, wie und wo Abfall produziert wird. Erkennen Sie, dass Abfall nicht nur das ist, was Sie wegwerfen, sondern auch, wo Sie eine Ressource nicht optimal nutzen.
- Konzentrieren Sie sich in erster Linie auf die Verfahren, die sich am schädlichsten auf die Umwelt auswirken. Wenn Sie z. B. viele Abfälle auf einer Deponie entsorgen, sollten Sie zunächst andere Alternativen für diese Abfälle prüfen.

Minimieren Sie die Verpackung:

- Eine Verkleinerung der Verpackung kann Ihre Kosten senken und Ihr Unternehmen nachhaltiger machen.
- Überlegen Sie, wie Sie Ihre Verpackungen reduzieren können. Verwenden Sie zum Beispiel Behälter, die nicht gefüllt sind? Können Sie dünnere oder kleinere Verpackungen verwenden, um die gleiche Funktion zu erfüllen?



- Denken Sie über die Wiederverwendung von Verpackungen nach. Können Sie auf wiederverwendbare Verpackungen umsteigen oder Ihre Verpackungen so anpassen, dass sie in der gesamten Lieferkette verwendet werden können, um ein Umpacken zu vermeiden?
- Wenn Sie Verpackungen nicht weiter reduzieren oder wiederverwenden können, versuchen Sie sicherzustellen, dass das, was übrig bleibt, recycelbar oder biologisch abbaubar ist.

Bei der Entwicklung von Nachhaltigkeitsprodukten ist es von entscheidender Bedeutung, dass die Nachhaltigkeit der Produkte bereits in der Entwurfsphase berücksichtigt wird:

- Design ist mehr als nur die Frage, wie etwas aussieht - es ist eine umfassende Strategie dafür, wie etwas entwickelt und eingesetzt wird, von Anfang bis Ende seines Lebens.
- Überlegen Sie in der Entwurfsphase, ob Sie Praktiken aufdecken können, die den Betrieb der Waren oder Dienstleistungen effizienter machen oder ihre Lebensdauer verlängern. Können Sie das Ende der Lebensdauer nachhaltiger gestalten?
- Gibt es Rohstoffe, die Sie verwenden können, die nachhaltiger sind und eine gleichwertige Funktion erfüllen? Und wenn ja, können Sie Ihre derzeitigen Verfahren anpassen, um diese Materialien für andere Waren oder Dienstleistungen zu verwenden?
- Können Sie Ihr Geschäftsmodell verbessern, um es nachhaltiger zu machen? Können Sie zum Beispiel Materialien von lokalen Lieferanten beziehen und so Transportkosten und Energieverbrauch senken?



ABSCHLIESSENDE BEWERTUNGSAUFGABE



TITEL DER AUFGABE:

Geschäftsmodell "Produkt als Dienstleistung"

ZIEL DER AKTIVITÄT:

Einführung des Geschäftsmodells "Produkt als Dienstleistung" mittels einer Voice-over-Präsentation

ERFORDERLICHE ZEIT:

Die Teilnehmer benötigen 4-6 Stunden für diese Aufgabe.

3 bis 4 Stunden, um sich eine Idee auszudenken, zu recherchieren und die Präsentation zu entwickeln.

1 bis 2 Stunden für die Aufzeichnung und das Hochladen der Präsentation.

ERFORDERLICHE MATERIALIEN:

Artikel, Links und Videos im EduZine
Microsoft PowerPoint oder Google Folien

Bearbeitungssoftware

Laptop

Internetzugang

Mikrofon

FORMAT FÜR DIE PRÄSENTATION:

PowerPoint- oder Google-Folien-Präsentation

SCHRITTE ZUR ERFÜLLUNG DER AUFGABE:

- Schritt 1: Entwickeln Sie ein paar Konzepte für Ihre Präsentation. Ihre Aufgabe ist es, eine kurze Voice-over-Präsentation zu entwickeln, um das Produkt als Dienstleistungsmodell zu bewerben.
- Schritt 2: Klären Sie Ihre Konzepte auf 1 oder 2, die Ihnen am besten gefallen oder die vielversprechendes Potenzial haben, und entscheiden Sie dann, welches Sie verwenden werden.
- Schritt 3: Ihre Voice-over-Präsentation sollte eine Einführung in das PaaS-Geschäftsmodell, erfolgreiche Beispiele für das PaaS-Geschäftsmodell in der Praxis und die Frage enthalten, wie das PaaS-Geschäftsmodell nachhaltiger ist und mit der Kreislaufwirtschaft in Verbindung steht.
- Schritt 4: Es liegt an Ihnen, den Stil und die Struktur der Voice-over-Präsentation zu wählen, aber denken Sie daran, dass sie interessant oder faszinierend genug sein muss, damit die Menschen sie sich ansehen und anhören wollen. Seien Sie also kreativ und denken Sie über den Tellerrand hinaus!
- Schritt 5: Es ist Zeit für die Aufnahme. Denken Sie daran, dass Sie eine Präsentation halten. Die Leute werden nicht interessiert sein, wenn Sie nicht an dem Thema interessiert klingen. Seien Sie enthusiastisch!
- Schritt 6: Bearbeiten Sie die Voice-over-Präsentation so, dass die Töne und Folien übereinstimmen.
- Schritt 7: Nach der Fertigstellung sind die Teilnehmer eingeladen, ihre Arbeit zu präsentieren. Viel Glück!



Sind Sie bereit zu zeigen, was Sie mit dem EduZine gelernt haben? Haben Sie das Gefühl, dass Sie jetzt mehr über das PaaS-Geschäftsmodell wissen als zu Beginn des Quiz zur Selbstreflexion? Wenn Sie alle Artikel im Eduzine gelesen haben, werden Sie keine Probleme haben, dieses Quiz auszufüllen.

[Klicken Sie hier für die Übung.](#)



WEITERE LEKTÜRE UND RESSOURCEN

Was ist Product-as-a-Service (PaaS)?

<https://www.firmhouse.com/blog/what-is-product-as-a-service-paas>

Produkt-as-a-Service: ein Geschäftsmodell, das den Handel verändert

<https://www.rentle.io/blog/rental-business/what-is-product-as-a-service>

Produkt als Dienstleistung - Geschäftsmodelle der Kreislaufwirtschaft

<https://www.youtube.com/watch?v=jZIpGloj88>

As-a-Service"-Geschäftsmodelle: Was es ist und welche Vorteile es bietet

<https://www.consultancy.eu/news/7350/as-a-service-business-models-what-it-is-and-its-benefits>

Produkt als Dienstleistung

<https://billwerk.io/wiki/article/product-as-a-service-paas/>





LEARNING CIRCLE



cantabria
perma
cultura



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



"The European Commission's support of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission can not be held responsible for any use which may be made of the information therein." Project Number: 2020-1-UK01-KA226-VET-094435