

Erarbeitung eines Servicekonzepts für einen digitalen Garten-Assistenten

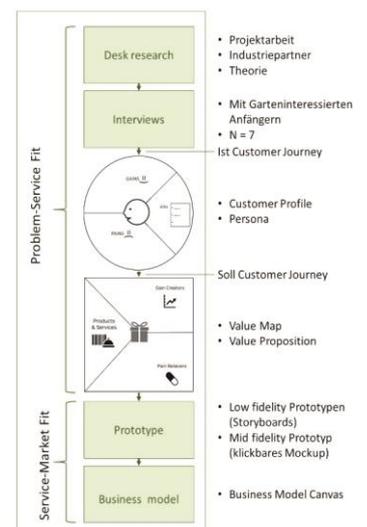
Das Ziel dieser Arbeit ist die Erarbeitung eines Service-Konzeptes, welches als digitaler Garten-Assistent entwickelt werden soll. Die Motivation, einen solchen Service zu entwickeln, entstand während der vorhergegangenen Projektarbeit. Es soll ein Serviceangebot geschaffen werden, welches den unerfahrenen Gärtner in seinem Hobby unterstützen wird.

Diese Bachelorarbeit basiert u.a. auf den Konzepten des Value Proposition Designs von Alexander Osterwalder. Die theoretischen Grundlagen von Customer Insight Research (Interviews, Kundenprofil und Personas), Value Proposition Canvas, Prototyping, Service Blueprint und Business Model Canvas werden erläutert. Es wurden Interviews durchgeführt und die daraus resultierenden Aussagen in Kundenprofilen ausgewertet. Basierend auf diesen Profilen werden Personas erstellt und deren Customer Journey abgebildet. Darüber hinaus werden drei neue Service-Ideen entwickelt und in Form von Low-Fidelity-Prototypen realisiert. Einer der drei Ansätze wird zum endgültigen Service weiterentwickelt. Das Ergebnis ist ein vollumfängliches Konzept für einen Garten-Assistenten, welcher in die Praxis umgesetzt und in das bestehende Geschäftsmodell der Botanik Sämereien GmbH integriert werden könnte.



Diplomierende
Céline Rachel Horn
Katharina Mara Kiwic

Dozierende
Jürg Meierhofer
Stephan Bütikofer



Diese Abbildung beschreibt das Vorgehen zum Entwickeln eines neuen Service. Beginnend mit den Desk-Research-Arbeiten geht es direkt weiter zu den Interviews. Die Aussagen in den Gesprächen werden weiterverarbeitet und sind für alle folgenden Arbeitsschritte relevant. Passend auf das erstellte Customer Profile wird die Value Map erarbeitet, auf welcher der neue Service als Service-Blueprint und dessen Prototypen aufgebaut werden. Zum Schluss wird ein Business Model Canvas erstellt.