

Fallstudie „Otis / Schindler“: Kunden, Produkte und E-Commerce

Elisha Graves Otis gründete Otis im Jahre 1853 und gehört seit 1976 zum Technologiekonzern United Technologies Corporation UTC. Der erste Aufzug mit Sicherheitsfangvorrichtung wurde von Otis erfunden und 1853 bei einem Selbstversuch vorgeführt. Bis dahin war bei Seilriss die Notbremse für schnell reagierende Liftbenutzer die einzige Möglichkeit, den Lift im freien Fall zu stoppen. 1857 wurde der erste Personenaufzug von Otis in einem New Yorker Geschäftshaus installiert. 1889 bauten Léon Edoux und die Gebrüder Otis die Aufzüge im Eiffelturm ein.

1874 gründeten Robert Schindler und Eduard Villiger die Schindler & Villiger, welche 1883 ins Handelsregister eingetragen wurde. 1892 wurde Schindler alleiniger Besitzer, nachdem Villiger aus der Gesellschaft ausgetreten war. Die Firma ist seitdem in Familienbesitz: Die Familien Schindler und Bonnard besitzen zusammen 61.8 % des Aktienkapitals. Seit 1980 expandierte Schindler in die asiatischen Märkte, u.a. durch das erste Joint Venture Chinas mit einem ausländischen Unternehmen: die China Schindler Elevator Co. 1989 expandierte die Firma westwärts in die USA durch die Übernahme von Westinghouse.

Otis bot im Jahr 2004 zukünftigen und bestehenden Kunden zwei e*Einrichtungen an [1]: E*Services und E*Direct (hierfür ist eine Registrierung auf der Otis Homepage erforderlich). **E*Direct** ist ein elektronisches **Systemplanungswerkzeug**, mit dem anhand von technischen Vorgaben Projektierungszeichnungen, technische Produktbeschreibungen und Budgetpreise eines neuen Aufzuges berechnet werden können. Das System erfragt verschiedene Informationen: Name und Standort des betreffenden Gebäudes, Gebäudeart, Rollstuhlgängigkeit, Förderhöhe, Anzahl Aufzüge und Anzahl Stops. Das System hilft bei Bedarf, die benötigte Anzahl Aufzüge zu berechnen. Details wie Türarten, Projektzeichnungen und technische Daten lassen sich bequem abrufen und Zeichnungen vergrößern. Die Schätzpreiskalkulation wird weiter bestimmt durch folgende Faktoren: Fahrkorbausführung, Tragkraft, Türart, Fördergeschwindigkeit, Fahrkorbgrösse, uvm. E*Direct berechnet online den Schätzpreis, der auch gleich mit einem Vertriebsrepräsentanten telefonisch besprochen werden kann, wenn dies gewünscht wird. Nach der Bestellung kann der Auftrag im System verfolgt werden. Die Lifte sind nach erfolgtem Einbau in E*Services sichtbar (nur auf dem US-Portal von Otis). **E*Services** ist eine Dienstleistung von Otis, welche die **elektronische Fernüberwachung** von Aufzügen ermöglicht und nur bestehenden Service-Kunden zur Verfügung steht. Die Dienstleistung beinhaltet folgende Informations- und Nachverfolgbarkeitsangebote: Verfügbarkeit, laufende und abgeschlossene resp. kostenlose sowie kostenpflichtige Serviceanforderungen, erfolgte Instandhaltungsarbeiten, Häufigkeit und Art von Notfällen wie eingeschlossene Personen oder Systemabschaltungen sowie eine Zusammenstellung der eingegangenen Serviceanforderungen.

Schindler bietet potenziellen Kunden eine ähnliche Dienstleistung wie E*Direct an: das **Step-by-Step Planungs-Tool** (Stand: 2004). Jede interessierte Person kann ohne vorgängige Registration, d.h. anonym, passende Schindleraufzüge planen. Schrittweise werden folgende Informationen online eingegeben: Gebäudeart, Transportmittel, Förderlast, Hubhöhe, Maschinenraum, Kabinenzugang, Türsystem und Komfortansprüche. Bei einfacheren Aufträgen ermittelt das System die besten Vorschläge. Sobald die Anforderungen jedoch komplexer werden und die Aufzüge, die in Frage kommen, vielschichtig in der Ausführung werden, wird vorzeitig eine Empfehlung zusammen mit der Aufforderung zur telefonischen oder E-Mail-Kontaktaufnahme abgegeben. Eine vergleichbare Dienstleistung wie E*Services von Otis (siehe oben) bietet Schindler hingegen nicht an. Wartungen, Störungsmanagement und weitere Serviceleistungen werden über eine Einsatzzentrale, die telefonisch rund um die Uhr und in mehreren Sprachen erreicht werden kann, geleistet.

Die Zielgruppen beider Unternehmensportale sind hauptsächlich Architekten und Gebäudemanager. Sowohl Schindler wie auch Otis sind international tätig.

Fallstudie „Otis / Schindler“: Zusatzinformationen

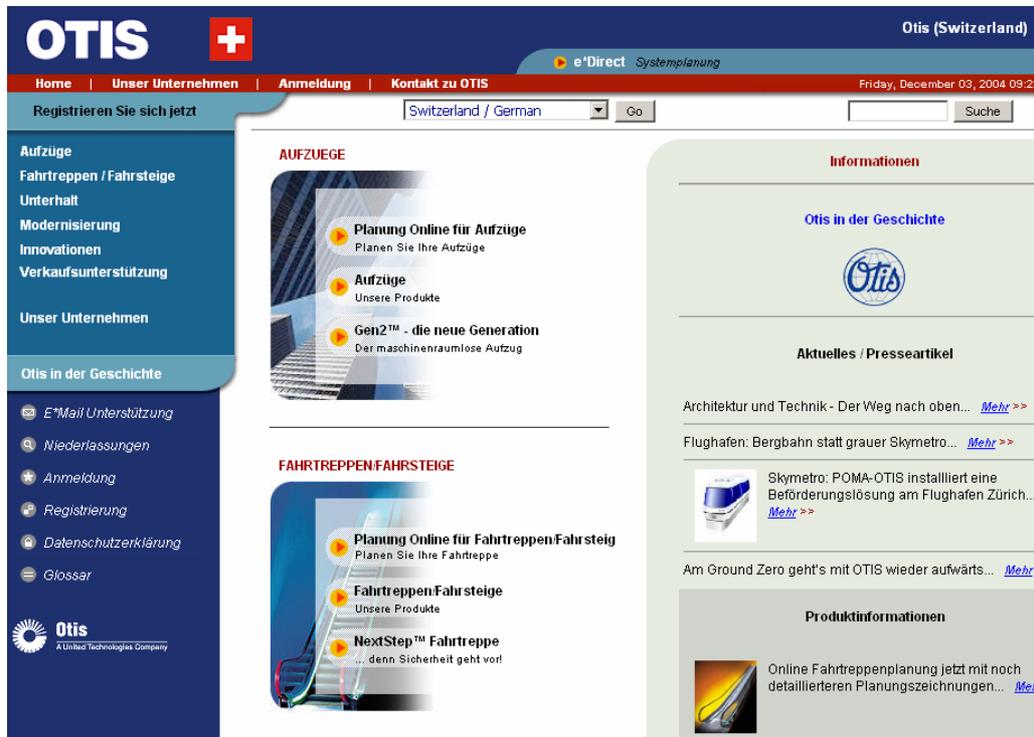


Abbildung 1: Otis Schweiz Homepage [2]

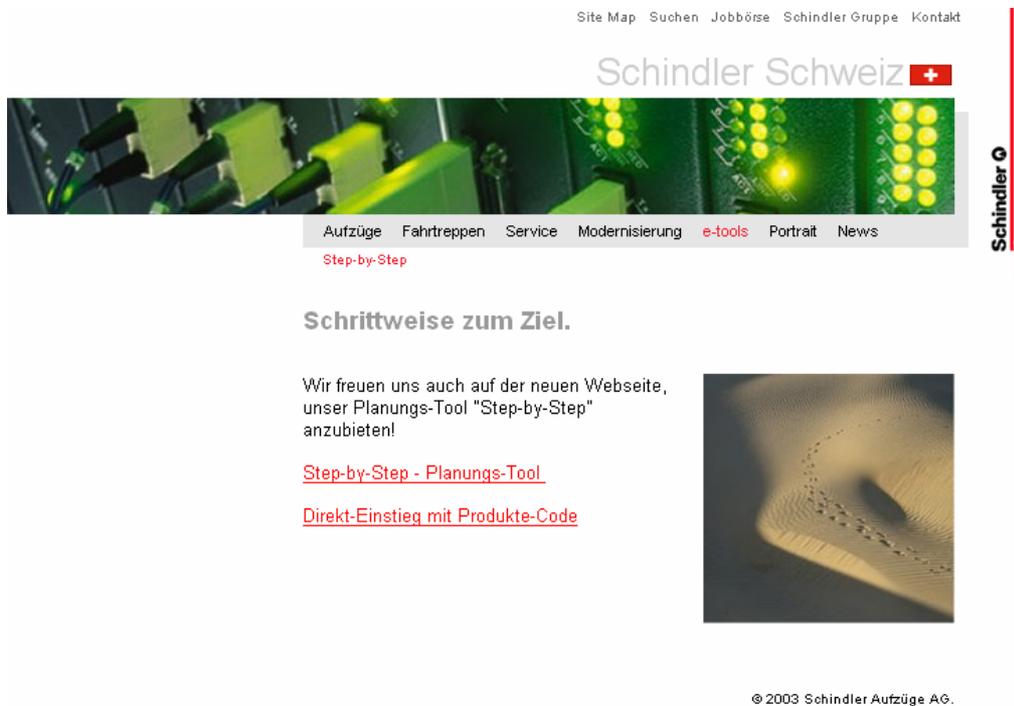


Abbildung 2: Schindler e-tools [3]

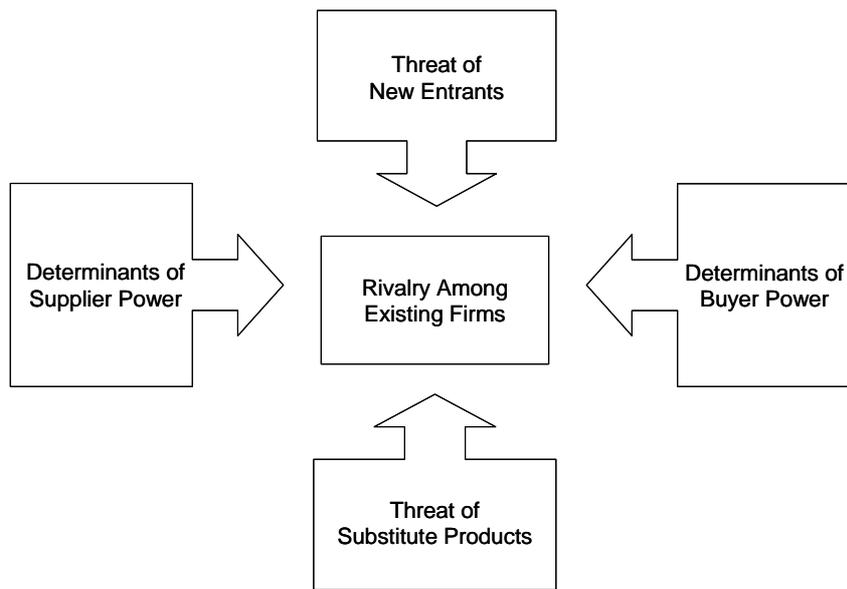


Abbildung 3: Porter's Five Forces (in Anlehnung an [4])

Fallstudie „Otis / Schindler“: Fragen

Frage	Erläuterung	Tipps und Hinweise
1. Beschreiben Sie anhand der vorliegenden Informationen, der Webseiten von Otis und Schindler sowie Porter's Five Forces (siehe auch [4]) den Markt für Beförderungsanlagen .		
2. Welche Rolle spielt das „E-Business“ von Otis und Schindler bei der strategischen Differenzierung am Markt?		

Fallstudie „Otis / Schindler“: LiteraturverzeichnisBuch:

- [1] Alter, Steven: Information Systems, Foundation of E-Business, Fourth Edition, Prentice Hall, New Jersey, 2002.

Firmensites:

- [2] Otis.com, *Homepage*
http://www.otis.com/otis/1,1352,CLI18_RES1,00.html
[Zugriff: 03.12.2004 09:27]
- [3] Schindler.ch, *Homepage*
<http://www.schindler.ch/>
[Zugriff: 03.12.2004 09:35]
- [4] strategy4you.com, *Michael Porter's Five Forces Analysis*
http://www.strategy4u.com/assessment_tools/info.php?s=2
[Zugriff: 06.12.2004 10:02]