




**Analyse von Cyber-
physischen Systemen
bezüglich eines
Kundenauftrags zur
Ergänzung von
Komponenten**

Lernziel

Ergänzung der
Infrastruktur des Kunden

Der heutige Tag

Analyse von Cyber-physischen Systemen bezüglich eines Kundenauftrags zur Ergänzung von Komponenten



Analyse der
Kundenwünsche
(Bedarfsanalyse)

Nutzwertanalyse
verschiedener
Lösungen

Erweiterung
der
bestehenden
Infrastruktur

Bedarfsanalyse

Viele Vertriebsmitarbeiter wissen nicht, was ihre Kunden wirklich wollen

Mit gut zurechtgelegten Argumenten versuchen sie, ihr Gegenüber von einem Produkt zu überzeugen, das dieser vielleicht gar nicht benötigt

Der Kunde fühlt sich in solchen Situationen bedrängt und darüber hinaus mit seinen Wünschen und Bedürfnissen alleingelassen

Eine gut durchdachte **Bedarfsanalyse** kann ein Gespräch effektiver und für beide Seiten deutlich angenehmer gestalten

Welche Punkte sollte eine Bedarfsanalyse enthalten?

- Mit offenen Fragen den Kunden und dessen **Hintergründe kennenlernen**
- Fragen zu den **Zielen und Plänen des Kunden** stellen
- Bei interessanten Punkten weiter **ins Detail gehen** und dem Kunden mögliche Konsequenzen aufzeigen

Welche Punkte sollte eine Bedarfsanalyse enthalten?

- Erfassung des **Ist-Zustands** und Abgleich mit dem **Soll-Zustand**
- Verschiedene **Lösungen präsentieren** und diese mit dem Kunden besprechen
- Nach gewünschter, weiterer **Vorgehensweise fragen**

Die Bedarfsanalyse richtig durchführen

1. Schritt: Den Kunden kennenlernen
2. Schritt: Die Ziele des Kunden ergründen
3. Schritt: Erfassung der finanziellen Lage des Kunden
4. Schritt: Lösungsmöglichkeiten vorstellen
5. Schritt: Dem Kunden bei seiner Entscheidung helfen
6. Schritt: Die weitere Vorgehensweise festlegen

Welche Bereiche soll das Smart Home System verknüpfen?

- Lichtsteuerung (WLAN-Steckdosen oder smarte LEDs)
- Heizungssteuerung (smarte Heizkörper-/Wandthermostate, Fußbodenheizung)
- Beschattung (smarte Jalousien/-Rollladensteuerung)
- Unterhaltung (Multiroom-System, Smart-TV)
- Sicherheit (Einbruch- und Brandschutz, Wassermelder, Luftqualität)

Wie möchte der Kunde sein Smart Home steuern?

- Intuitive App zur Automation
- Smarte Funkschalter (fest installiert, klebend, tragbar)
- Sprachassistent (Amazon Alexa, Google Assistant, HomeKit/Siri)
- IFTTT („*If This Then That*“ - Meta-App)

Wie flexibel möchte der Kunde im System-Aufbau sein?

- Geschlossenes System, mit Produkten eines Herstellers
- Teil-offenes System, das viele kooperierende Fremdhersteller-Produkte einbindet
- Offenes System, das mit herstellereigenen und -fremden Produkten frei gestaltbar ist

Aufgabe Bedarfsanalyse

Entwickeln auf Basis der IST-Analyse einen Fragenkatalog, um den Bedarf des Kunden festzustellen.

Anlage zur Übung „***Bedarfsanalyse.pdf***“.

Entscheidung des Kunden

Der Kunde wünscht:

Bereiche:	Lichtsteuerung
	Heizungssteuerung
	Unterhaltung
	Sicherheit
Steuerung:	Sprachassistent und App
Systemaufbau:	Teil-offenes System

Nutzwertanalyse

Stellen Sie dem Kunden im Rahmen einer Nutzwertanalyse verschiedene Alternativen gegenüber

Definieren Sie die Muss-Kriterien. Darüber hinaus sind dem Kunden Kompatibilität und Support sehr wichtig, Kosten sind wichtig, Erweiterungsmöglichkeiten sind lediglich optional

Verwenden Sie für die Aufgabe die „***Vorlage Nutzwertanalyse.xlsx***“.

Erstellen Sie aus der Nutzwertanalyse eine Präsentation, die Sie dem Kunden präsentieren können