

Aufgabe 1

Wählen Sie ein innovatives Fallbeispiel aus und charakterisieren Sie dieses gemäss den eingeführten Zieldimensionen und Differenzierungskriterien.

Produkt/Dienstleistung: **Paket Lieferung der schweizerischen Post**

Zieldimensionen (Status quo definieren)

Dimension	Beschreibung
Qualität	Die Qualität der Auslieferung ist zum heutigen Zeitpunkt gut. Nur wenige Pakete und Briefe gehen verloren oder kommen zu spät an. Es gibt auch Expressversand, bei dem die Sendung innerhalb von einem Tag geliefert wird. Auch die Möglichkeit auf Nachverfolgbarkeit ist gewährleistet (durch zusätzliche Kosten) und auch der Kunden kann den Weg seiner Sendung online verfolgen.
Zeit / Raum	Die Post liefert Sendungen in die ganze Schweiz und zum normalen Tarif werktags innerhalb von maximal zwei Tagen. Mit Expressversand auch am Samstag und innerhalb eines Tages.
Kosten	Der Versand ist im Vergleich zum Ausland eher teuer. Auch die Verarbeitung und Abwicklung der Sendungen ist in der Schweiz verhältnismässig teuer.
Technische Leistung	Die technische Leistung ist hoch, da der Prozess schon weitestgehend automatisiert ist. Das Management von so vielen Sendungen ist schon eine grosse Leistung aber schon seit längerem möglich.
Funktionalität	Die Post bietet die Möglichkeit Briefe, Pakete und sogar Sperrgut zu versenden und das in der ganzen Schweiz und ins Ausland.
Wirkungsgrad	Der Wirkungsgrad ist nicht schlecht. Sendungen müssen häufig nur einen geringen Umweg zurücklegen, bis sie an ihrem Ziel ankommen, da die Verteilzentren gut verteilt sind. Auch besitzt die Post verschiedene Fahrzeuge, wie Kyburz und Lieferwagen, die es ihnen ermöglichen sich an die Gegebenheiten anzupassen und Umwege bei der Auslieferung zu vermeiden.

Differenzierungskriterien (letzte Innovation bewerten)

Letzte Innovation: **Notime Übernahme**

<https://www.netzwoche.ch/news/2020-09-02/post-investiert-in-same-day-delivery>

Kriterium	Beschreibung
Gegenstandsbereich	Produktinnovation – Durch die Lieferung mit NoTime hat die Post stark an Flexibilität gewonnen. So können Pakete nun sogar noch am selben Tag geliefert werden. Dies ermöglicht dem Kunden, den Erhalt seiner Pakete noch besser seinen Bedürfnissen anzupassen.
Auslöser	Push-Innovation – Aufgrund der neuen Flexibilität, welche NoTime bietet, können neue Angebote für die Kunden geschaffen werden. So können Pakete nun am selben Tag oder zu festgelegten Uhrzeiten geliefert werden.
Neuheitsgrad	Verbesserungsinnovation – Die Post liefert bereits heute in einer beachtlichen Zeit und Zuverlässigkeit die Pakete aus. Durch den Einsatz von NoTime kann diese Dienstleistung ausgeweitet und verbessert werden.
Veränderungsumfang	Inkrementalinnovationen – Die Herausforderungen durch den Versand mit NoTime bleiben etwa gleich. Es kommt mehr Verwaltungsaufwand und organisatorische Tätigkeiten dazu, aber am grundlegenden System der Paketverteilung muss nicht viel verändert werden. NoTime ist so gesehen eine Erweiterung der vorhergehenden Dienstleistungen.