

Ergebnisse Hans-Arno Kloep

### **Wer macht die Beratung?**

Die Teilnehmer nannten die üblichen Verdächtigen der Branche (lead engines im Internet, Hersteller, GH, EVU), darüber hinaus die Helden im B2C (Telekom, Ikea, Daimler Benz, Siri, Alexa, Mediamarkt). Neu waren folgende Aspekte: Energieberatung wird ein Krankenkassenmodell. Umlagefinanziert, damit es jeder macht. Vorher wird eine „Volkszählung“ der Haustechnik mit anschließendem Rating mit Wirkung auf die Grundsteuer durchgeführt. Zwei Gruppen konnten sich auch vorstellen, das Beratung entfällt, entweder weil alles genormt und vorgeschrieben ist (Entfall der Varianten), oder weil sie keinen positiven Grenzertrag hat (sic!).

### **Wer liefert die Ware?**

Alle drei Gruppen konnten sich vorstellen, das Ware keine Bedeutung für den Endkunden hat, weil dieser eine fertige Dienstleistung kaufen will. Den Endkunden interessiert nur, was hinten raus kommt, wie es entsteht, ist ihm egal. In der physischen Welt kam nur Amazon als Händler hinzu.

### **Wer macht die Montage?**

Hier kam eine überbordende Vielfalt: Branchenfremde, Hausverwaltungen, Schwarzarbeiter, freie Montagekolonnen, der Endkunde selbst (mit VR-Brille auf der Nase) und steckerfertigen Produkten, Schornsteinfeger, die Hersteller selbst, EVU, Fachgroßhandel, die Kommunen, Planer, Elektriker und „Logistiker“ (Postbote, Paketdienst, Bofrost-Mann, die eh durch die Siedlung fahren und schnell mal, unterstützt mit VR-Brille, zusammenstecken). Es wurde erwartet, das dummes Schrauben sich vom intelligenten Inbetriebnahmen trennt.

### **Wer macht die Wartung?**

Man war sich einig, dass internetbasierte Fernwartung und Fernüberwachung Standards werden. Der Service wird dann durch Spezialkräfte oder dem Endkunden selbst (VR-Brille) erledigt. Zwei Gruppen erwarteten, dass es keine Wartung mehr geben wird, sondern sofort Totalaustausch (eingebauter Verschleiß).

### **Wer macht die Zusammenführung?**

Hier wurden die üblichen Verdächtigen der Branche genannt: Hersteller, Handel, EVU, Handwerker. Auch die Größen im B2C wurden genannt. DIY, Amazon, Banken, Versicherungen, IKEA, Supermarkt. Darüber hinaus werden Netzwerkmanager, Konfigurator spezialisten, spezielle Endkundenagenturen als Dienstleister für den Endkunden erwartet. Zwei Gruppen waren der Meinung, dass Zusammenführung kein Markt wird, weil alles schlüsselfertig verkauft wird. Das Problem verschwindet für den Endkunden (siehe auch Ware), eine Gruppe meint, der Endkunde führt, unterstützt durch KI-Systeme, die Zusammenführung selbst durch.