



EINORDNUNG DER THEMENSTELLUNG

Product Experience

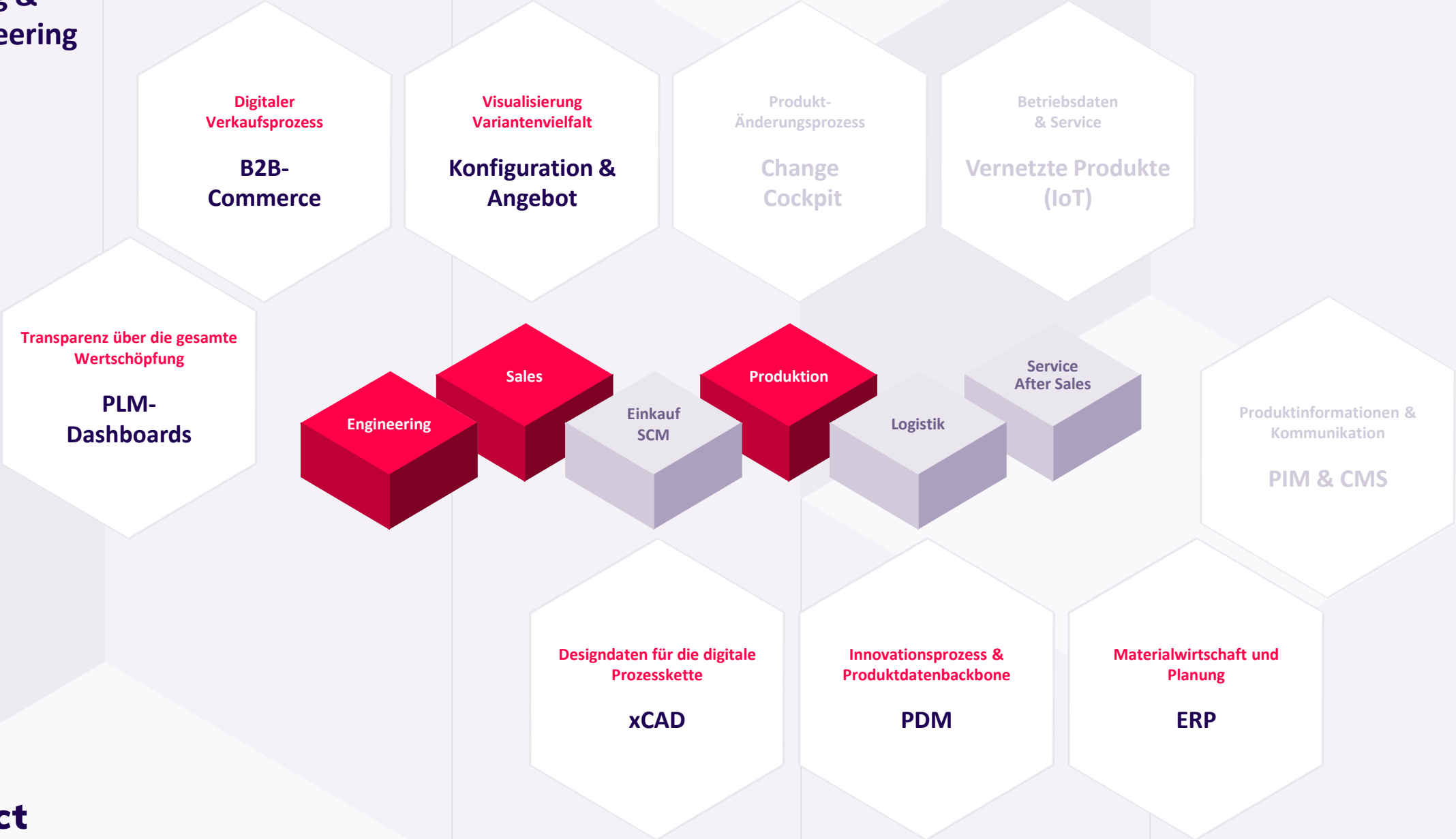
Product Experience im digitalen Verkauf –
Wie PLM Kaufentscheidungen positiv beeinflusst

Christian Bacs, März 2026

Intelliact AG
Siewerdtstrasse 8
CH-8050 Zürich

T. +41 (44) 315 67 40
mail@intelliact.ch
www.intelliact.ch

**Unabhängig und aus einer Hand:
PLM-Consulting &
Softwareengineering**



PRODUCT EXPERIENCE IM DIGITALEN VERKAUF – WIE PLM
KAUFENTSCHEIDUNGEN POSITIV BEEINFLUSST

Einführung

Einführung



[<https://www.cloud-science.de/>]

Wie nehmen wir Produkte wahr?

Visuelle Wahrnehmung (Sehen)

Wir nehmen sehr viel visuell wahr (bis zu 70%)

Haptische Wahrnehmung (Fühlen)

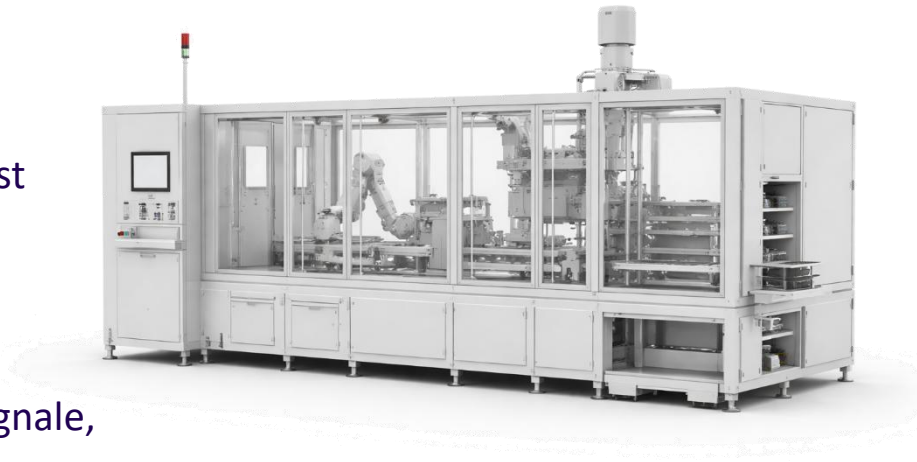
Wie sich ein Produkt anfühlt, beeinflusst stark die Qualitätswahrnehmung

Auditive Wahrnehmung (Hören)

Wir hören das Produkt, z.B. Alarmsignale, Laufbetrieb, usw.

Emotionale Wahrnehmung (Gefühl)

Produkte lösen Emotionen aus



Kontextuelle Wahrnehmung (Umgebung und Erfahrung)

Die Wahrnehmung hängt vom Kontext ab

Kognitive Wahrnehmung (Verstehen)

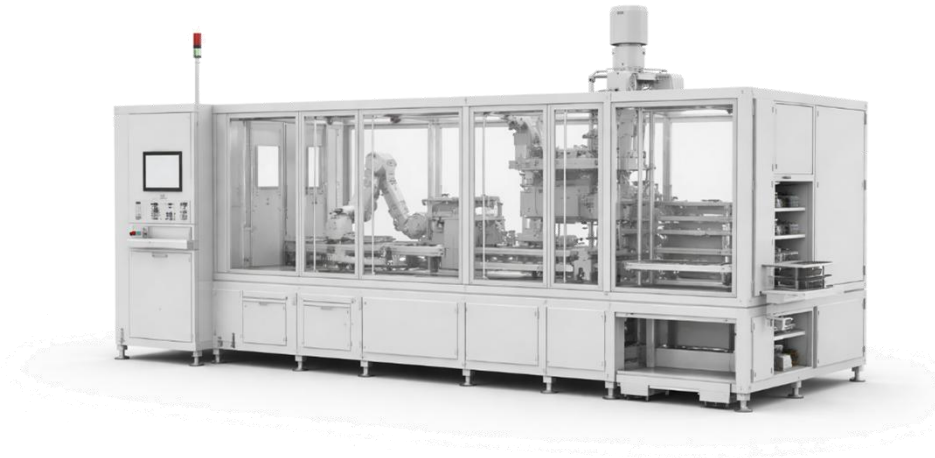
Wir beurteilen, wie verständlich ein Produkt ist

Funktionale Wahrnehmung (Nutzen)

Wir bewerten, ob das Produkt seinen Zweck gut erfüllt

→ Wahrnehmung über den gesamten Lebenszyklus (Product Experience)


User Journey



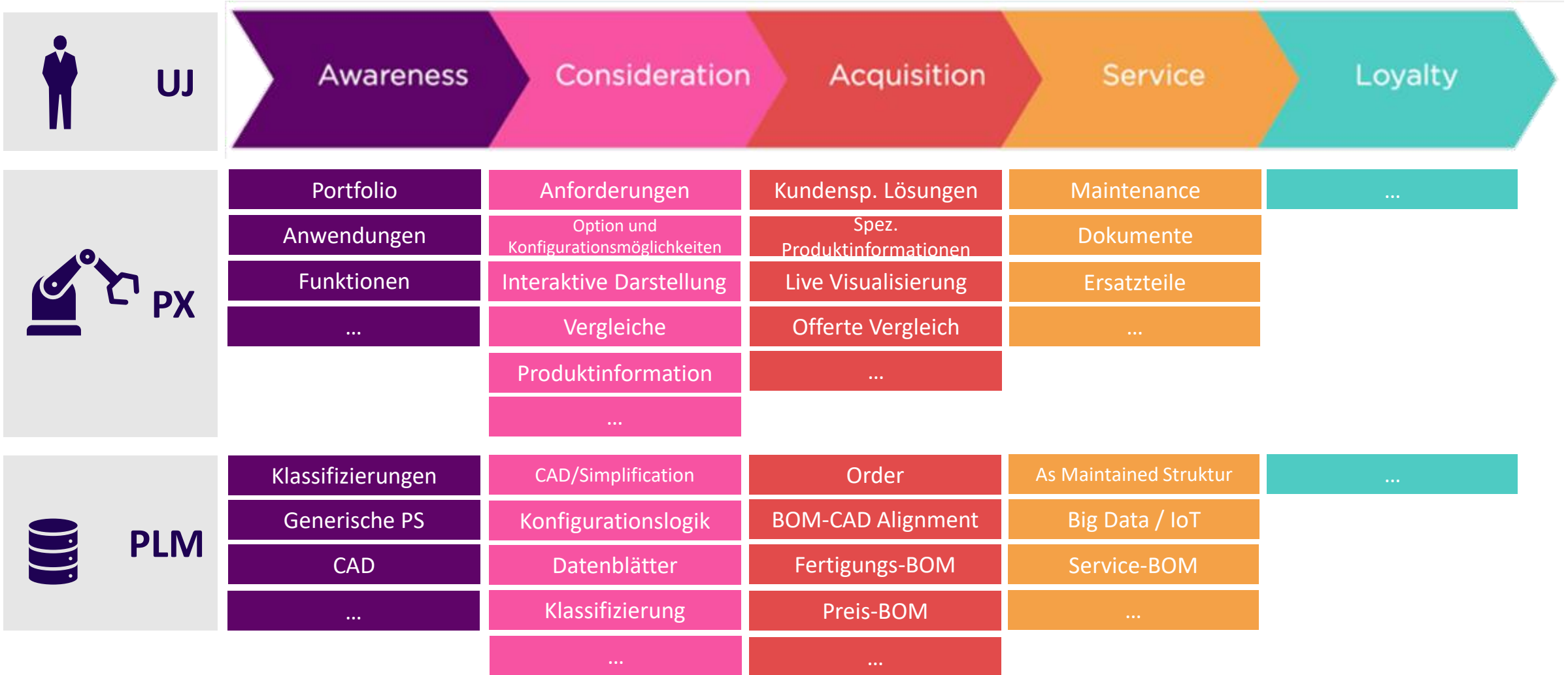
User Journey, Product Experience und PLM



?

 PLM	Klassifizierungen	CAD/Simplification	Order	As Maintained Struktur	...
	Generische PS	Konfigurationslogik	BOM-CAD Alignment	Big Data / IoT	
	CAD	Datenblätter	Fertigungs-BOM	Service-BOM	
	...	Klassifizierung	Preis-BOM	...	
			

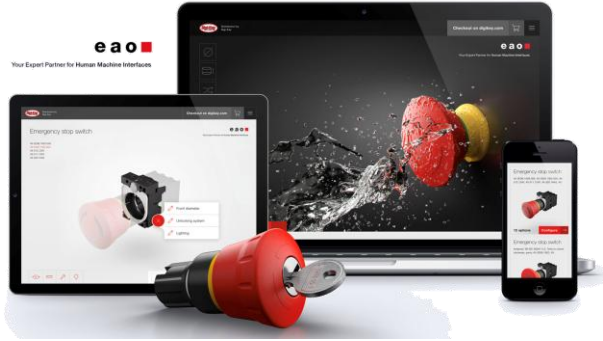
User Journey, Product Experience und PLM



Product Experience

- ◆ Bezeichnet die Gesamterfahrung, die ein Kunde, Nutzer oder interner Anwender mit einem Produkt macht – über den gesamten Lebenszyklus hinweg und umfasst meist Design, Funktionen und Emotionen, um die Kundenzufriedenheit und -bindung zu steigern
- ◆ Kernaspekte der Product Experience:
 - ◆ Umfassende Customer Journey: Product Experience betrachtet nicht nur die Nutzung selbst, sondern **den gesamten Weg des Kunden**, von der ersten Aufmerksamkeit, über die Produktwahl und –Kauf, bis zum Service des Produktes
 - ◆ **Ganzheitliche Sicht**: Es vereint Aspekte wie Design, Funktionalität, Benutzeroberfläche, Content (wie Bilder, Videos) und den Support
 - ◆ Emotionale Verbindung: Es zielt darauf ab, eine emotionale Bindung aufzubauen, indem es die **Bedürfnisse und Wünsche der Nutzer/Kunden** erfüllt
 - ◆ **Kundenorientierung**: Der Fokus liegt darauf, wie der Kunde das Produkt aus seiner Perspektive erlebt, was Kaufentscheidungen maßgeblich beeinflusst – z.B. Anpassung der Produktinformationen an spezifische Zielgruppen und Märkte
- ◆ Warum ist Product Experience wichtig?
 - ◆ Steigerung der Kundenzufriedenheit
 - ◆ Wirtschaftlicher Vorteil: Unternehmen mit durchdachter Product Experience übertreffen oft den Markt
 - ◆ Wettbewerbsvorteil: In einer Welt, in der Produkte leicht vergleichbar sind, wird das Erlebnis zum Differenzierungsmerkmal

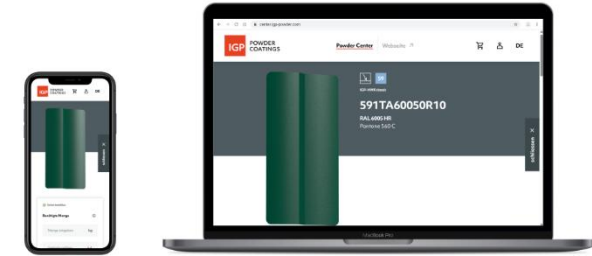
Umgesetzte Beispiele



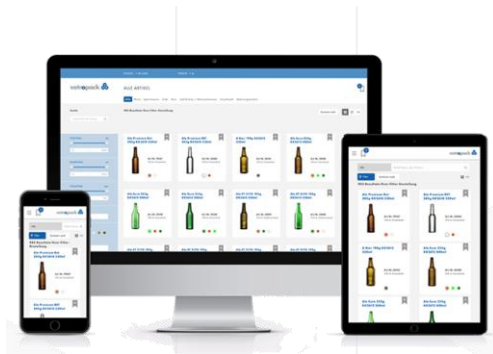
Eigenschaften werden visualisiert



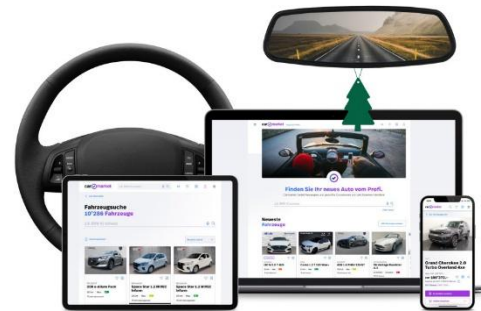
Kompatibilitäten werden aufgezeigt



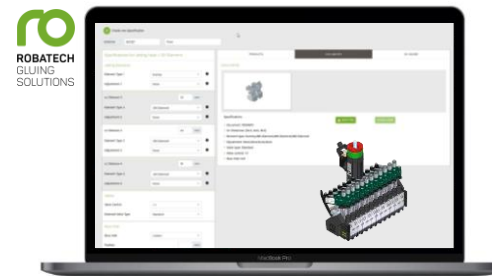
Oberflächeneigenschaften werden fassbar visualisiert



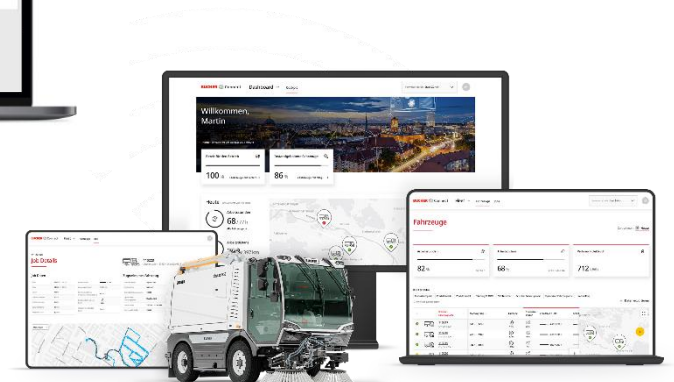
Einfache Suche nach ähnlichen Produkten



Die intuitive Freitext-Suche
Zusatzangebote



CAD-Generierung



Produktzustand übersichtlich dargestellt

Kritischer Punkt im digitalen Verkauf: Kunde findet keine Lösung ...



Kunde **entdeckt** Produkt oder Dienstleistung z.B. auf E-Commerce-Website

Kunde konfiguriert das Produkt/die Dienstleistung gemäss Anforderungen. **Kritischer Punkt**, die meisten Kunden springen hier oft ab

Der Käufer legt ein Produkt in den Warenkorb oder Wunschliste und kauft es

Erfordert menschliche Interaktion und Zugriff auf die Instanz-Daten und ein hohes Maß an Kundenbetreuung

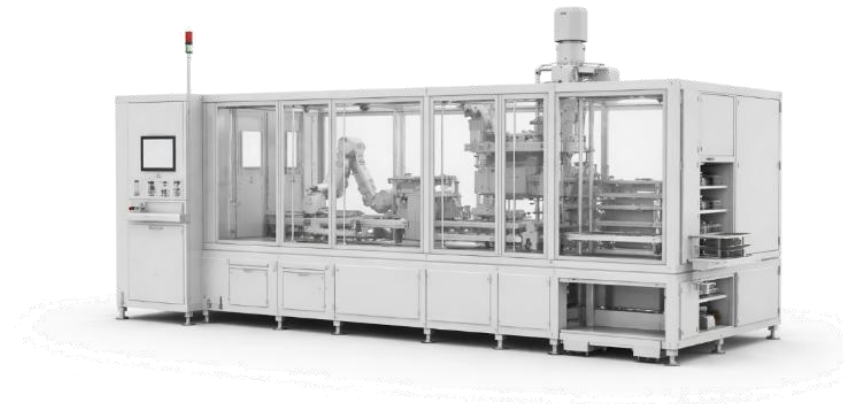
Die Kundenbindungsphase ist die Krönung aller vorangegangenen Schritte der eCommerce-Reise des Kunden

Problem erkennen
(Need Recognition)

Anforderungen definieren
(Requirements Definition)

Lösungsoptionen bewerten
(Evaluation)

Entscheidung fällen
(Selection)



Welches Bedürfnis hat der Kunde?

So?

«Ich habe Durst»

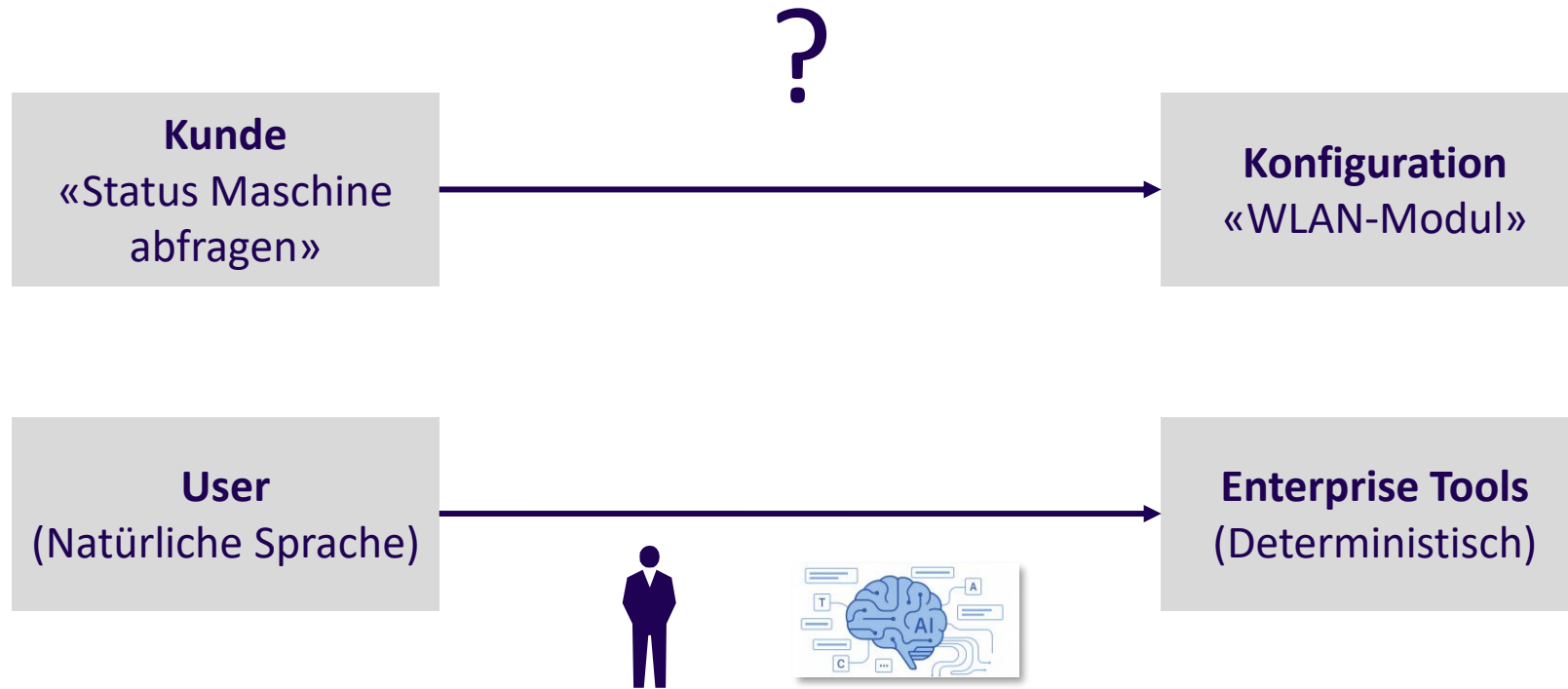


Oder so?

«Ich habe das Bedürfnis auf ein
kohlenensäurehaltiges Getränk
mit Farbe RAL 3001 und einem
Zuckeranteil von 13%»

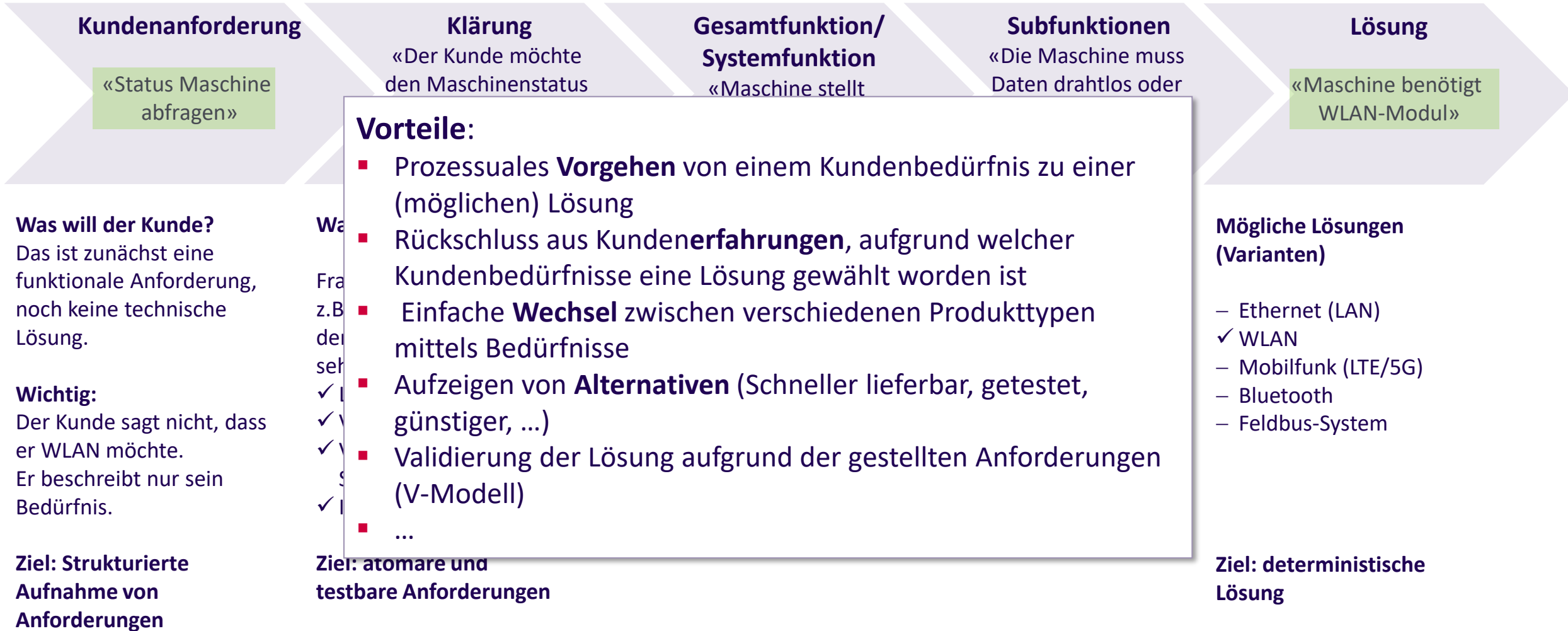
Bedürfnis ≠ Kundenanforderungen ≠ Konfigurationsmerkmale

Vorgehen

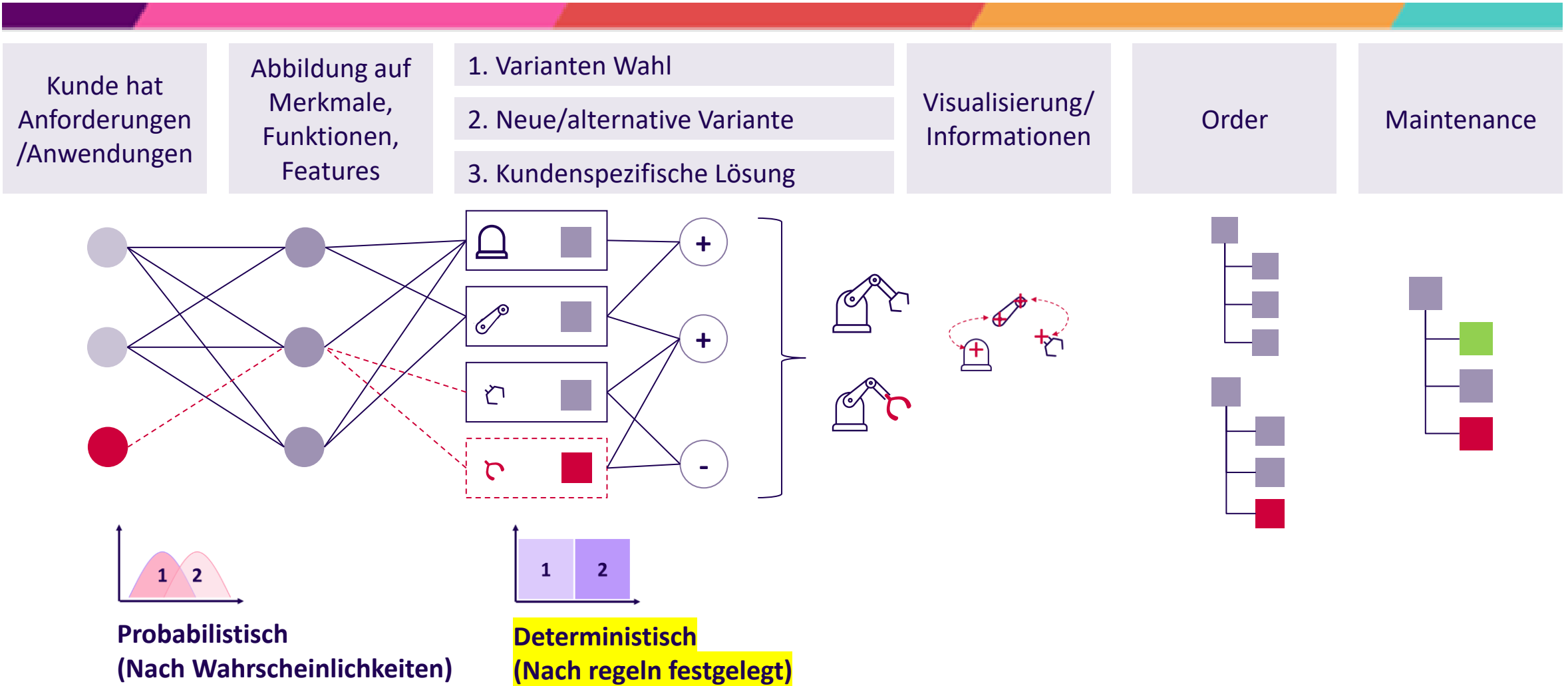


Dialog statt Systembedienung

Beispiel



Möglicher Prozess



Beispiel einer Präzisierung

Ich möchte einen Maschinenstatus abfragen.

Kandidatenanforderungen (atomar, testbar; EARS):

1. Wenn ein Benutzer eine Maschinenstatus-Abfrage auslöst, dann muss das System den aktuellen Status der ausgewählten Maschine ermitteln.
2. Wenn der Status erfolgreich ermittelt wurde, dann muss das System den Status als eindeutig definierten Statuswert anzeigen.
3. Wenn die Maschine nicht erreichbar ist, dann muss das System innerhalb von <TBD> Sekunden eine Fehlermeldung „Maschine nicht erreichbar“ anzeigen.
4. Wenn die ausgewählte Maschine unbekannt ist, dann muss das System die Abfrage ablehnen und „Maschine unbekannt“ anzeigen.
5. Wenn eine Statusabfrage durchgeführt wird, dann muss das System den Zeitpunkt der Statusermittlung anzeigen.
6. Wenn eine Statusabfrage durchgeführt wird, dann muss das System die Abfrage mit Maschinenkennung, Benutzerkennung und Ergebnis protokollieren.

Welches Timeout (Sekunden) gilt für „Maschine nicht erreichbar“ (wähle eines)? (Single Select)

Optionen

2 s
 5 s
 10 s
 30 s
 60 s

Übernehmen

title	description	type	status	quality_score	ai_review_note
Statusabfragen protokollieren	Wenn eine Maschinenstatus-Abfrage durchg...	functional	draft	UNCLEAR	Speicherort, Format, Aufbewahrungsdauer ...
Nicht erreichbare Maschine nach 10 Sekund...	Wenn die Maschine nicht erreichbar ist, dan...	non-functional	draft	CLEAR	Unklar, ab wann die 10 Sekunden gemessen...
Unbekannte Maschinen-ID ablehnen	Wenn die eingegebene Maschinen-ID unbek...	functional	draft	CLEAR	Kriterium „unbekannt“ hängt von der gepfle...
Zeitpunkt der Statusermittlung anzeigen	Wenn der Maschinenstatus angezeigt wird, ...	functional	draft	UNCLEAR	Format/Zeitzone/Genauigkeit des Zeitpunk...
Statuswert als Ampel anzeigen	Wenn der Maschinenstatus erfolgreich ermit...	functional	draft	CLEAR	Die Bedeutung der Farben ist nicht beschrie...
Aktuellen Maschinenstatus ermitteln	Wenn ein Benutzer eine Maschinenstatus-A...	functional	draft	CLEAR	Voraussetzung: Es existiert eine definierte S...
Maschine per manueller Maschinen-ID ausw...	Wenn ein Benutzer eine Maschinenstatus-A...	functional	draft	UNCLEAR	Validierungsregeln für die Maschinen-ID (z. ...

3 Ansätze zum Produkt

◆ «Bestehende» Anforderungen führen zu einer Standardlösung

- ◆ Suche nach Anforderungen und Merkmalen
- ◆ Produktvergleich und -auswahl

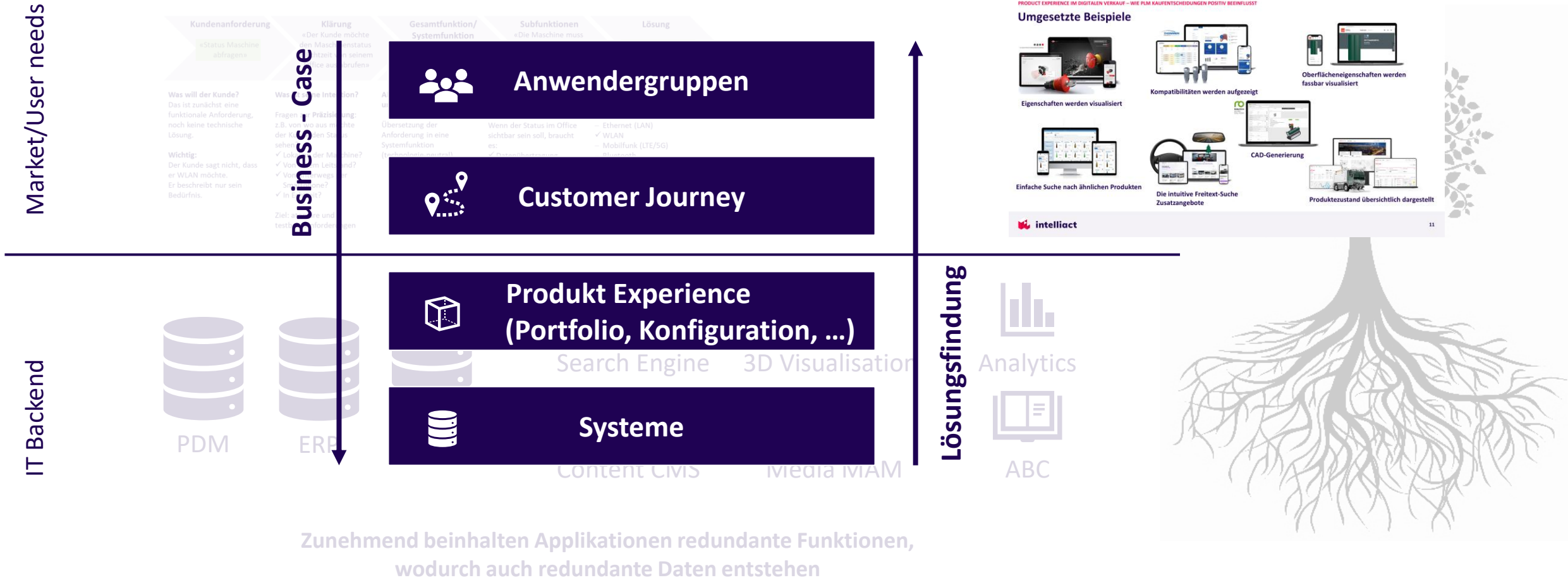
◆ «Neue» Anforderungen führen zu Standardlösung und Alternativen

- ◆ Suche nach Anforderungen und Merkmalen
- ◆ «Ähnliche» Produkte / Alternativen werden gefunden oder neu kombiniert (Wichtig: Vergleichsfunktionen)
- ◆ Produktinformation abweichender Anforderungen, Überprüfung der Lösung durch z.B. das Engineering
- ◆ Rückführung der neuen Erfahrung in das «Regelwerk» Anforderungen zu Merkmalen

◆ «Neue» Anforderungen führen zu einer kundenspezifischen Lösung

- ◆ Wie 2), nur soll eine neue (Teil-)Lösung für die Anforderungen durch z.B. das Engineering geschaffen werden
- ◆ Schnelle Integration der neuen Lösung in die Product Experience
- ◆ Standardisierung der Lösung und neuen Anforderungen / Merkmale

Herausforderung: aus den Business-Cases zur Datenstruktur



Zusammenfassung

- ◆ **Im digitalen Verkauf ist es entscheidend, dem Kunden das Produkt klar, verständlich und erlebbar digital zu vermitteln.**
- ◆ **Eine überzeugende Product Experience beeinflusst die Kaufentscheidung, reduziert Unsicherheiten und senkt Kaufbarrieren.**
- ◆ **Besonders in der frühen Phase der Customer Journey besteht häufig eine Lücke**
 - ◆ Kundenbedürfnisse und -anforderungen sind nicht gleich Konfigurationsmerkmale!
- ◆ **Digital kann die künstliche Intelligenz diese Lücke schließen, indem sie Anforderungen durch Rückfragen präzisiert und in klare, testbare Produkthanforderungen und technische Varianten übersetzt.**
- ◆ **Voraussetzung dafür sind, dass ...**
 - ◆ ... die Business-Cases auch langfristig ausgelegt sind
 - ◆ ... die deterministischen Datenstrukturen in den Systemen vorhanden sind
 - ◆ ... der Gap zwischen Kundenbedürfnis und technischer Lösungsfindung z.B. mittels KI geschlossen werden können

Gerne besprechen wir Ihre Potentiale. Wir sind gerne für Sie da:



Dr. Christian Bacs

Senior Consultant
Dipl. Masch.-Ing. ETH

+41 79 456 68 62
bacs@intelliact.ch

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit