



Informationen und Support

Informationen über Leistungen, Umfang, Regeln und Bedingungen in Bezug auf das zirkuläre PSS müssen transparent und verständlich gestaltet sowie leicht erreichbar sein. Im Rahmen des zirkulären PSS sollten die Nutzer:innen bequeme Unterstützung über sämtliche Touchpoints hinweg erhalten, um ein positives Nutzungs-Erlebnis zu gewährleisten.

Zirkularität

Convenience

Zugänglichkeit

Nutzer:innen sollten über sämtliche Touchpoints hinweg bequeme Unterstützung erhalten.

In Zusammenhang mit einem zirkulären Produkt-Service-System gelten, im Vergleich zu Produkten der Linearwirtschaft, andere Regeln und Bedingungen für die Nutzer:innen. Diese müssen transparent und verständlich gestaltet sowie leicht zugänglich sein. Dies betrifft neben Umfang, Preis und Leistung des PSS, u. a. die Laufzeit des Services, Up- und Downgrademöglichkeiten, die Pflichten der Nutzer:innen, den Ablauf von Reparaturen und viele weitere Aspekte des PSS.

Besonderes Augenmerk muss dabei auf die Unterschiede zu Produkten und Services der Linearwirtschaft gelegt werden, da hier potenziell die meisten Missverständnisse auftreten können.

Die Nutzer:innen müssen jederzeit Zugang zu den essenziellen Informationen erhalten. Das zirkuläre PSS und die damit verbundenen Informationen sollten dabei sowohl über mehrere digitale, als auch über analoge Zugangspunkte erreichbar sein. Dies kann z. B. über eine App, eine Webanwendung, kooperierende Servicepartner oder eine Service-Hotline ermöglicht werden. Bei der Gestaltung von digitalen Schnittstellen ist Rücksicht darauf zu nehmen, dass diese, im Sinne der Circular Economy, auch von Endgeräten benutzt werden können, die nicht mehr dem aktuellsten Stand der Technik entsprechen. Das zirkuläre PSS wird dadurch für eine breitere Zielgruppe zugänglich.

Nutzer:innen sollten über sämtliche Zugangspunkte hinweg Unterstützung seitens des Service Providers einholen können. Das gilt insbesondere bei Punkten, die Defekte oder Reparaturen betreffen. Aber auch beim Konfigurieren, Einrichten, Pflegen und Rücksenden des zirkulären

Produkts sollte der Support den Nutzer:innen Unterstützung bieten. Der Support kann dabei in persönlichem Kontakt mit den Nutzer:innen stehen, aber auch über rein digitale Lösungen wie beispielsweise Chatbots oder künstliche Intelligenz erfolgen. Hierbei sollte aber beachtet werden, dass der Support bequem und reibungslos abläuft und eine positive User Experience aufrecht erhalten wird. So sollte beispielsweise früh und transparent kommuniziert werden, wie die Rückgabe am Nutzungsperiodenende abläuft. Außerdem sollte die Rückgabe den Kund:innen einen Mehrwert bieten, z. B. durch die Rückerstattung eines Pfandbetrags. Auch die Verpackung des Produkts sollte so gestaltet sein, dass es sich einfach und intuitiv anfühlt, das zirkuläre Produkt korrekt für den Rückversand vorzubereiten und zu verpacken.

Zweifelsohne kann es für zirkuläre Unternehmen eine enorme Herausforderung darstellen, direkt ab Markteintritt einen umfassenden Zugang und Support über mehrere Touchpoints hinweg bereitzustellen. Es sollte daher eine skalierbare Möglichkeit gestaltet werden, welche nach und nach erweitert wird.