

Das Konzept der Total Experience in der Automobilindustrie

Masterarbeit in Kooperation mit P3 automotive GmbH

Die P3 automotive GmbH hat als Unternehmensberatung technologisch geprägte Wurzeln in der Automobilindustrie. In der jüngeren Vergangenheit wurden die etablierten Geschäftsfelder um aktuelle Beratungsbereiche wie zum Beispiel „Sustainability“ oder „Communication Management“ erweitert. Über alle Beratungsprojekte hinweg agiert die P3 seit über 25 Jahren stets mit dem Leitsatz: „*business as unusual*“. Seit Beginn des Jahres 2022 arbeiten wir an dem Aufbau des neuen Themenfelds „Revenue Operations“. Dieses Themenfeld soll alle Projekte der Teilbereiche Sales, Aftersales und Marketing vereinen, mit dem Ziel der bestmöglichen Customer Centricity, für eine ganzheitliche Optimierung der Kundengewinnung und -bindung sowie der Customer Experience.

Die Masterarbeit soll sich hierbei mit dem Konzept der „Total Experience“ befassen:

Total Experience = Customer Experience + Employee Experience + User Experience + Omni Experience
“By 2024, organizations providing a total experience will outperform competitors by 25% in satisfaction metrics for both CX and EX” (Gartner)

Die Masterarbeit soll insbesondere folgende Fragestellungen/Punkte adressieren:

- 1) Bereite den Begriff „Total Experience“ vollumfänglich auf (vs. Omni Experience). Was zeichnet Total Experience aus?
- 2) Wie ist der Status quo bei den Automobilherstellern hinsichtlich des Ansatzes der Total Experience und der These Gartners? Gibt es eine Branche, die diesbezüglich bereits führend ist?
- 3) Welche Rolle könnte Total Experience & die einzelnen Bestandteile bei einem Automobilhersteller in Zukunft spielen? Gibt es Bestandteile, auf die ein besonderer Augenmerk gelegt werden sollte?
- 4) In Bezug auf die genannten 25%, kann Total Experience ein USP innerhalb der Automobil-/ Mobilitätsbranche werden? Sollten Automobilhersteller diesen Ansatz verfolgen?

Gegenstand der Arbeit ist die systematische Aufarbeitung der bestehenden Literatur zu den genannten Fragestellungen und Bewertung der Bedeutung von Revenue Operations für die Automobilindustrie. Die gewonnenen theoretischen Erkenntnisse sollen anhand eines laufenden Beratungsprojekts der P3 automotive GmbH mit der Praxis verknüpft werden oder an einem praxisorientierten Beispiel methodische Anwendung finden.

Die Ausschreibung richtet sich an Studierende, die eine Masterarbeit in Kooperation mit einem Praxispartner schreiben möchten. Die P3 automotive GmbH bietet mit dieser Masterarbeit sowohl einen praxisorientierten Einblick in den Alltag einer Unternehmensberatung mit Start-Up-Atmosphäre und Unternehmenskultur als auch in die aktuellen Herausforderungen der Automobilindustrie.

Wir freuen uns auf motivierte Studierende, die sich in ihren Studiengängen bereits mit den genannten oder verwandten Themen auseinandersetzen und / oder bei einem beruflichen Einstieg in diese inhaltlichen Richtungen entwickeln möchten. Des Weiteren wird die/der Studierende während des Bearbeitungszeitraumes als Masterand/in bei der uns angestellt und vergütet.

Startzeitpunkt: nach Vereinbarung

Betreuer: Prof. Dr. Dirk Totzek (oder Mitarbeiter)

Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen senden Sie **in einer pdf-Datei per E-Mail** an marketing-services@uni-passau.de: Bewerbungsformular (siehe Homepage), Motivationsschreiben, Tabellarischer Lebenslauf mit Abitur- und Bachelornote, Relevante Praktikumszeugnisse, Aktueller HISQIS-Notenauszug, Immatrikulationsbescheinigung