



# Case-Study

## mecasa Pflegevermittlung

Branche: Gesundheits- und Pflegemanagement  
Adressat: b2c  
Ziel: Proof-of-Concept aus Kundensicht

Viele Unternehmen entwickeln digitale Geschäftsmodelle, wollen aber vor Markteinführung wissen, ob ihr Produkt angenommen wird. Hier setzt UScale an und macht die Kundensicht auf innovative Weise greifbar und damit vorhersehbar.

### GAIN

Nutzenversprechen eines digitalen Geschäftsmodells

### PAIN

Probleme der Kunden bei der Nutzung

### PAIN-GAIN-INDEX (PGI)

Kennzahl für die Stärke der Kundenakzeptanz



### PGI



### Die Ausgangssituation

mecasa ist eine Agentur zur Vermittlung von häuslichen Pflegekräften. Der Wettbewerb ist groß und die Agentur möchte mit einem gut durchdachten Konzept überzeugen. Über ein Internetportal sollen beide Seiten zueinander finden.

Um keine Zeit und kein Geld zu verlieren, muss die Plattform vom Start weg überzeugen.

### Unser Ansatz

Die Entscheidungsprozesse bei digitalen Angeboten laufen grundlegend anders als in der analogen Welt. Bevor Kunden entscheiden, ob sie ein digitales Angebot nutzen, wägen sie unbewusst, aber sehr nüchtern die Vor- und Nachteile ab. Mit einem Proof-of-Concept aus Kundensicht machen wir diesen Prozess sichtbar.

### Ergebnisse

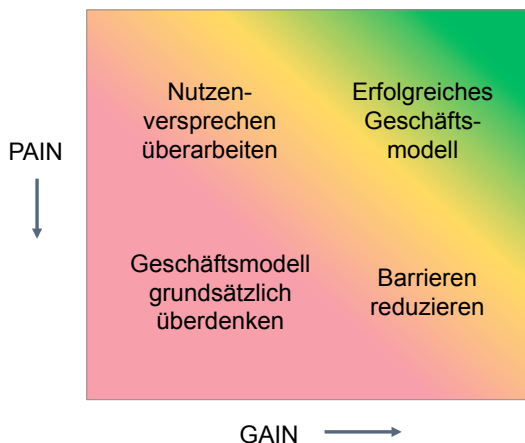
Aus dem Verhältnis von Vor- und Nachteilen der Plattform wird der PAIN-GAIN-INDEX® (PGI) ermittelt. Der GAIN-Werte der Plattform liegen deutlich über den PAIN-Werten, d.h. es überwiegt der Nutzen. Aber es gibt viel Potenzial.

$$\text{PAIN-GAIN-INDEX}^{\text{®}} \text{ (PGI)} = \frac{\text{😊}}{\text{😞}}$$



## Ergebnisse

Kundenakzeptanz  
von digitalen  
Geschäftsmodellen



## Der Mehrwert für mecasa

- Die Kunden erkennen klare Vorteile gegenüber traditionellen Agenturen. Allerdings wurden einige Vorteile, die die Entwickler für wichtig hielten, nicht bestätigt. Dafür wurden andere Stärken erkannt, die bisher im Hintergrund waren.

- Auf der PAIN-Seite wurden spürbare Barrieren entdeckt: Fragen zu Datenschutz, rechtlichen Rahmenbedingungen, Versicherung und Kosten blieben offen. Kunden haben auch Bedenken wegen der Betreuung nach der Vermittlung. Das online-Angebot muss also überzeugend mit einem offline-Angebot verzahnt werden.

## Die Schritte zum Erfolg

Die Pflegevermittlungsagentur weiß dank unserer Analyse jetzt genau, worauf es ihren Kunden ankommt. Nun werden Nutzungsbarrieren beseitigt, das prozessuale und inhaltliche Angebot optimiert und das Marketing angepasst.

UScale bleibt an Bord: Sobald die vorgeschlagenen Maßnahmen umgesetzt sind, geht es an die Validierung. Nach der Markteinführung kommt die Ermittlung von Wachstumspotenzialen.

„Das Team von UScale hat uns eine ideale Entscheidungsgrundlage geliefert, mit der wir unsere Plattform von Anfang an perfekt auf unsere Kunden ausrichten können. Wir freuen uns auf die Fortsetzung der Zusammenarbeit bei der Weiterentwicklung unserer Plattform.“

**Oliver Weiss,**  
Geschäftsführer mecasa

# UScale – Wir machen Ihren Kunden greifbar