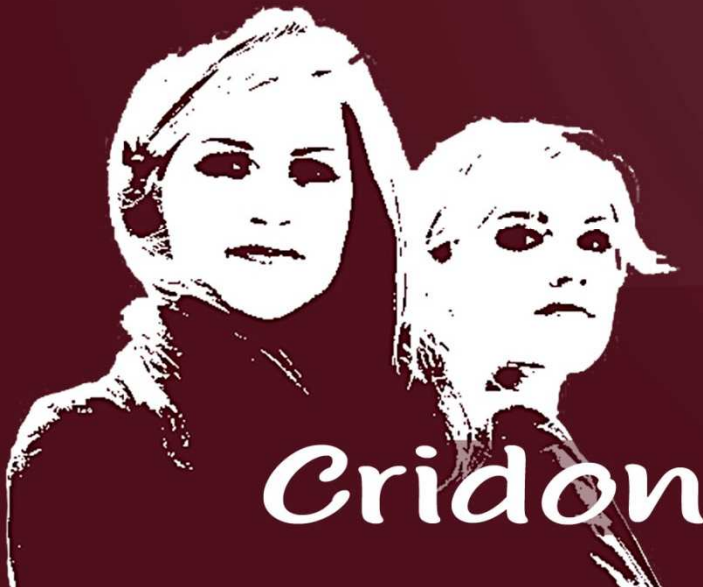


„Voice of the Customer“ als Innovationsmotor für Prozessoptimierung

Voice Days Plus, 12. / 13. Oktober 2010 Screen Version



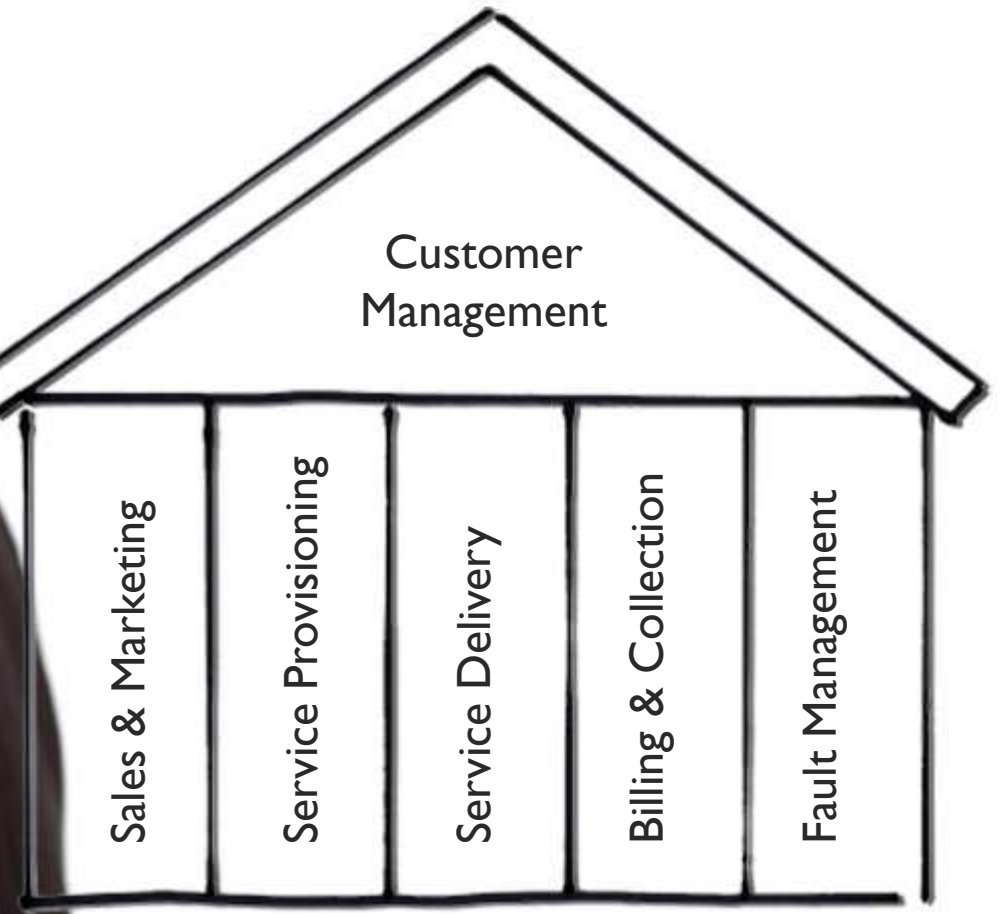
Cridon

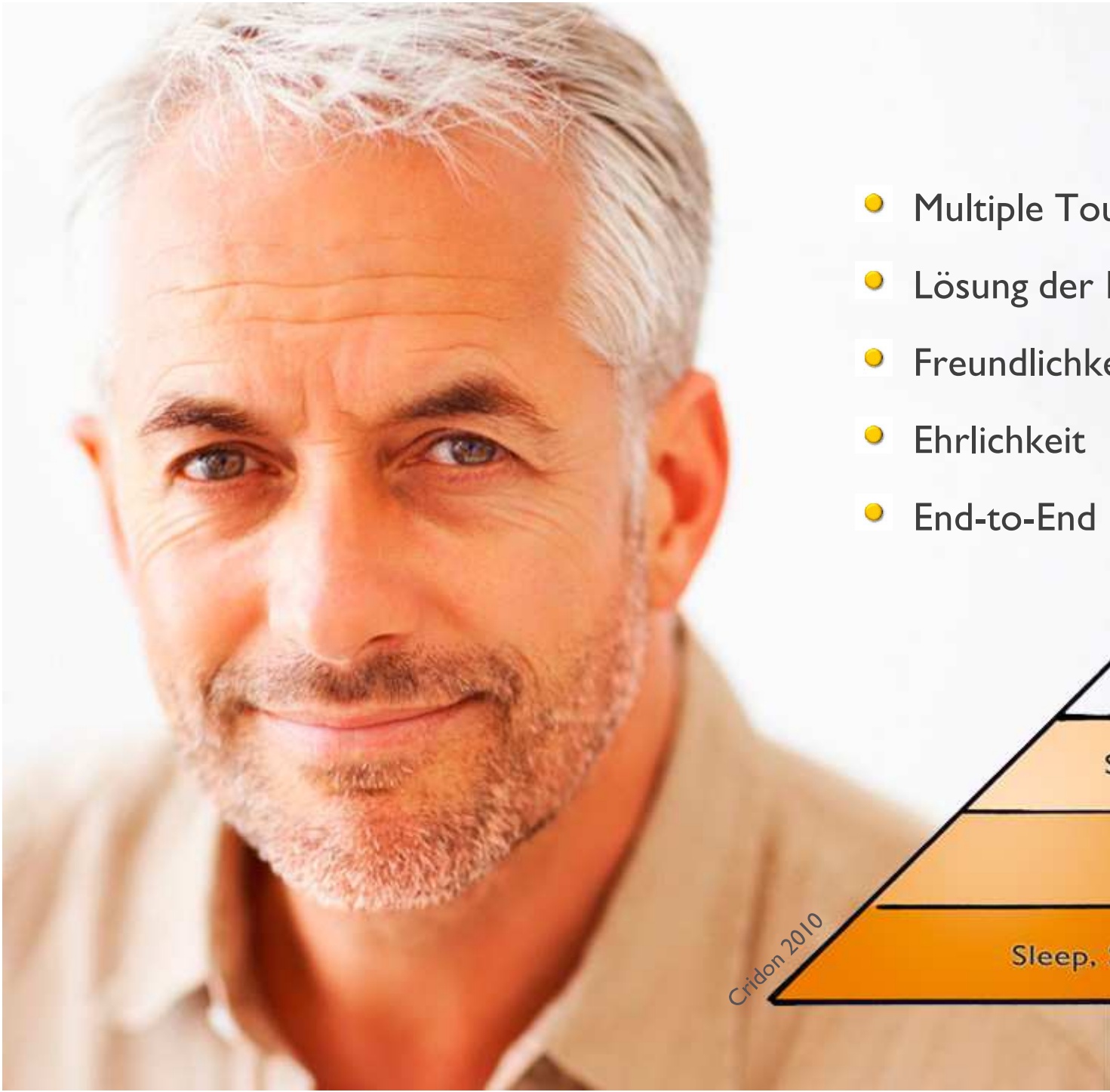
This presentation is copyright of Cridon and may not be copied or reused without permission of the author.

Die Prozessoptimierung
Die erfolgreiche Innovation
Der Kundennutzen

- Geringe Kosten
- Erfüllte Rahmenbedingungen
- Beherrschte Komplexität
- Once-and-Done

Cridon 2010





- Multiple Touchpoints
- Lösung der Probleme
- Freundlichkeit
- Ehrlichkeit
- End-to-End



Die Prozessoptimierung
Die erfolgreiche Innovation
Der Kundennutzen

Drei erfolgreiche Innovationsstrategien

- Need Seeker
- Market Reader
- Technology Driver

Alle Strategien legen Wert auf Kundenorientierung



Seven sources for innovation plus one

Seven sources

- ☐ The unexpected
 - ☐ Incongruities (Dissonances between what is and what ought to be)
 - ☐ Process Need
 - ☐ Industry and Market Structure
 - ☐ Demographics
 - ☐ Changes in Perception
 - ☐ New Knowledge
- } External

... plus the bright idea

(7-8 out of ten patents result from bright ideas, but there is an enormous risk of failure)

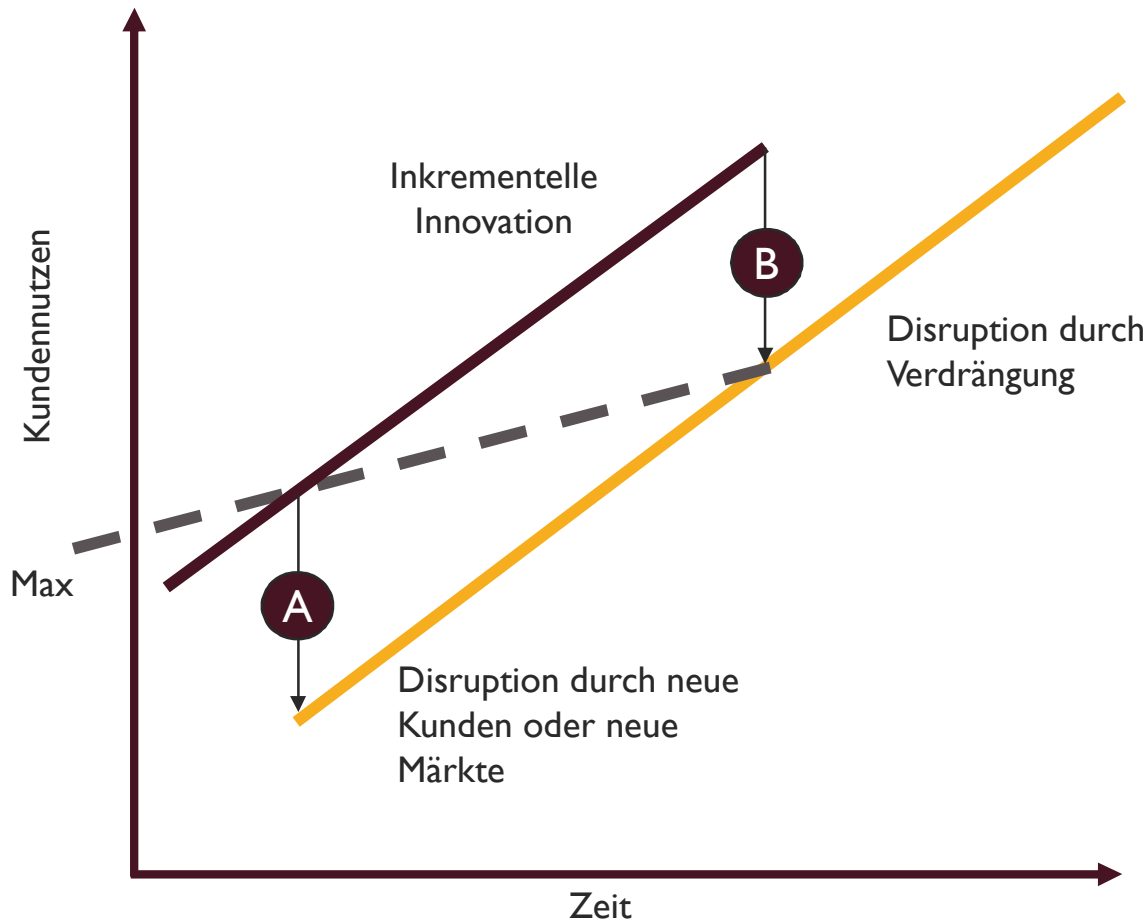


Peter F. Drucker
Innovation and
Entrepreneurship
1986

September 2010
Seite 7

Cridon

Der Kundennutzen ist der wesentliche Faktor disruptiver Innovation



Clayton Christensen
The Innovator's Solution
2004

Five factors define how quickly innovations spread

- Advantage:** What value does the new thing have compared to the old?
- Compatibility:** How much effort is required to transition from the current thing to the innovation?
- Complexity:** How much learning is required to apply the innovation?
- Trialability:** How easy is it to try the innovation?
- Observability:** How visible are the results of the innovation?



Everett M. Rogers
Diffusion of Innovation
2003

Die Prozessoptimierung
Die erfolgreiche Innovation
Der Kundennutzen

Verstehen wir unsere Kunden?

- Bohrer oder ein Loch in der Wand?
- Seife oder saubere, gut riechende Haut?
- Den günstigsten Zins oder ein Konzept?
- Funktionierendes Internet oder VDSL?
- Elektronische Rechnung oder wenig Ärger?

A black and white portrait of Henry Ford, an elderly man with receding hair, wearing a dark suit, white shirt, and patterned tie. He is looking slightly to the right of the camera with a neutral expression. The background is a mottled, light-colored studio backdrop.

"If I asked my customers what they want, they simply would have said a faster horse."

Source: vovici.com

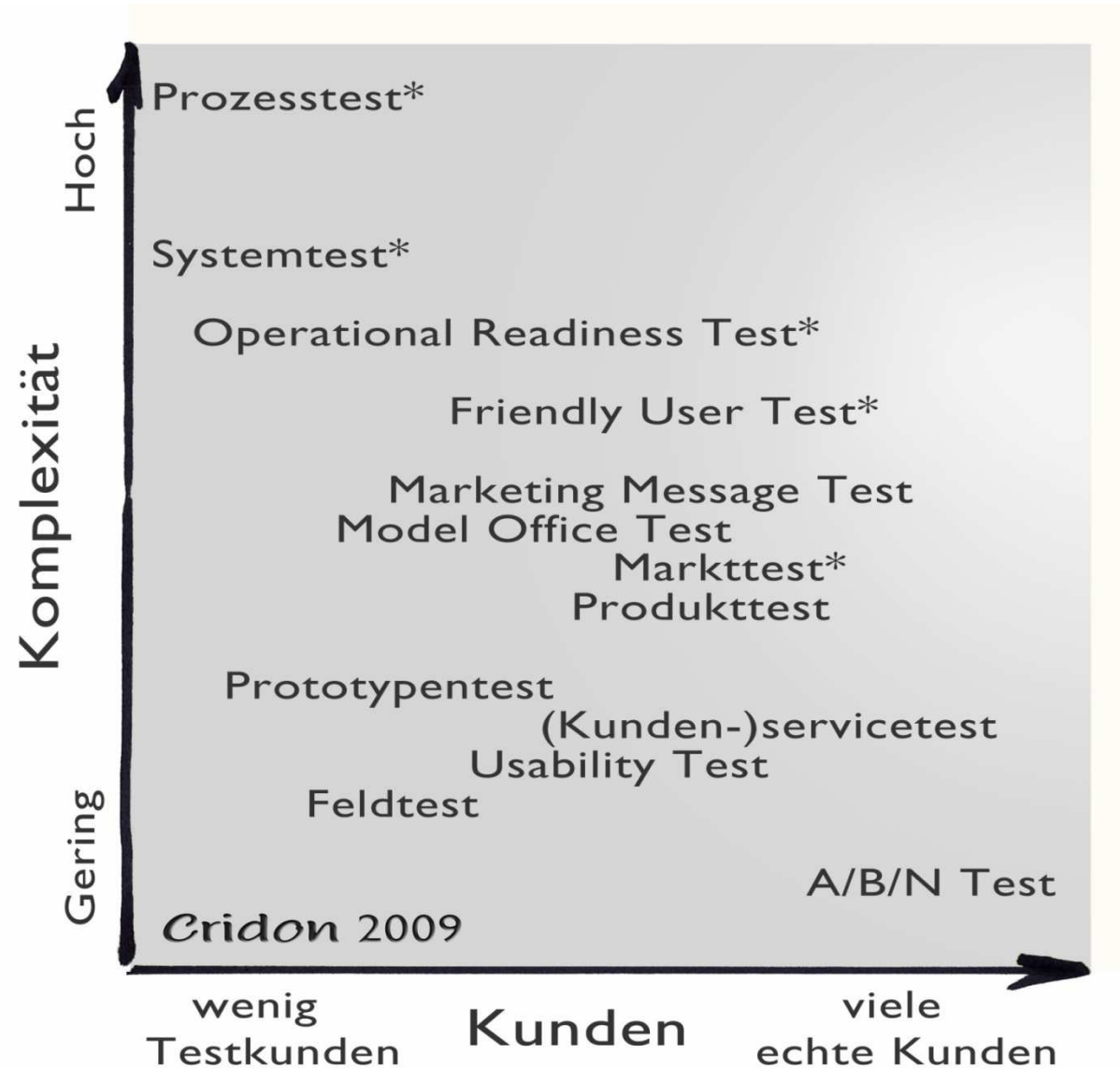
Kunden verstehen und einbeziehen

- Verständliche, nahbare Visionen
 - Offene statt geschlossene Fragen
 - Beobachtung im Alltag des Kunden
- Verständnis
- Kundennutzen <> Nutzung des Kunden
 - Segmentierung nach Kundennutzen
 - Einfühlungsvermögen
- Entwicklung

Der Kundennutzen muss sich in allen Phasen des Innovationsmanagements wiederfinden



Customers' Testing



A woman wearing a blue long-sleeved shirt and a wide-brimmed straw hat with a green band is shown in a field of golden rice. She is holding a large bundle of harvested rice stalks high in her right hand. The background is a soft-focus green field.

The female Internet

Strengthen community

Match life

FOCUS (the perfect answer)

Address her personally

Give meaning

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!



Jürgen H. Städtner

juergen.staedtner@cridon.de
<http://www.cridon.de>

+49 (2129) 34 56 950
+49 (151) 21 22 22 22
Schillerstraße 20
42781 Haan / Düsseldorf

September 2010
Seite 17

Cridon