

Die Stimme des Kunden

Mit einfachen Tools zur Prozessverbesserung

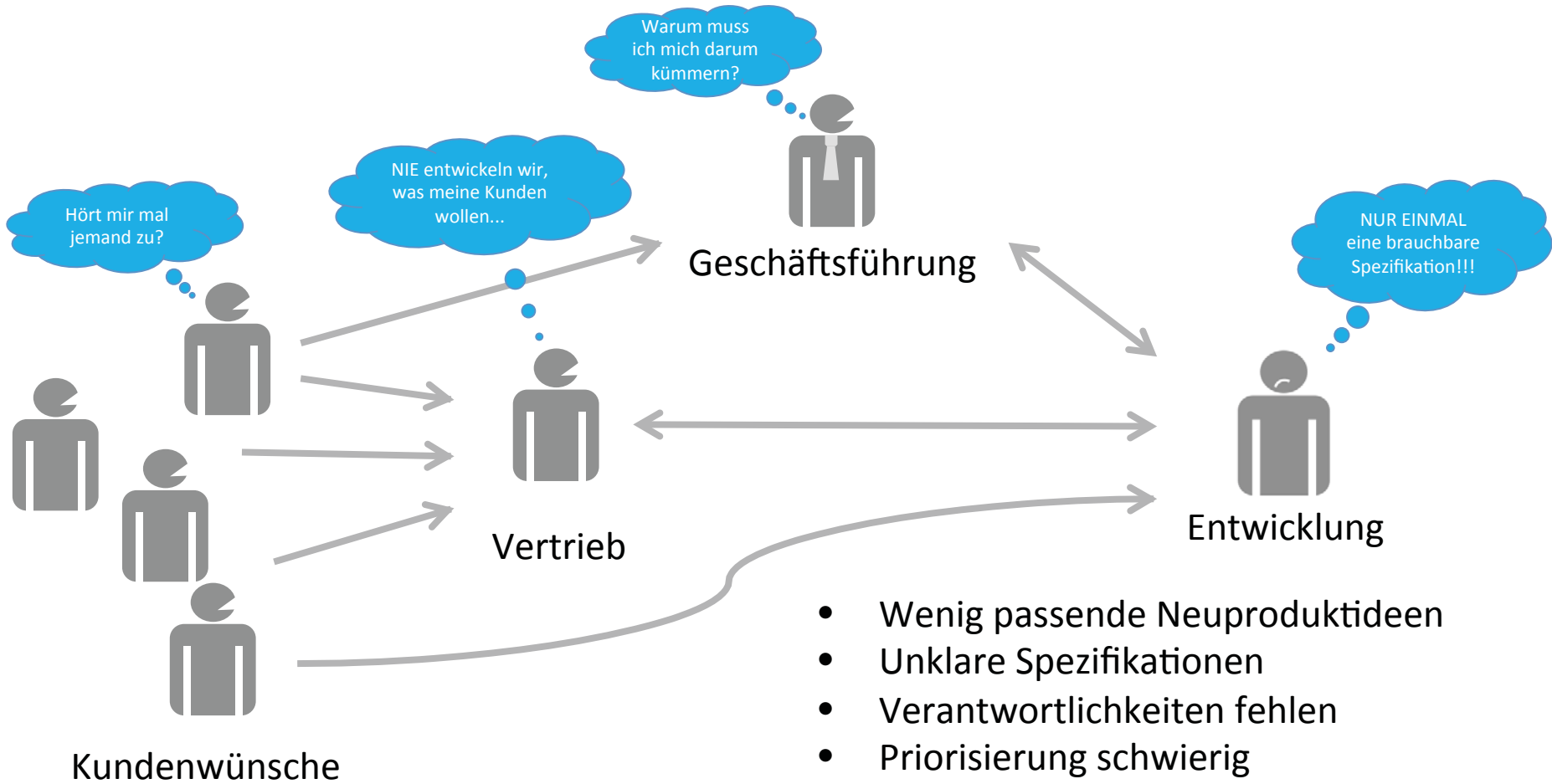
12. PQM-Dialog, FH-Kufstein, 11.11.2016

Mit CUSTOMERVOICE formen Sie aus Kundenwünschen neue Produkte

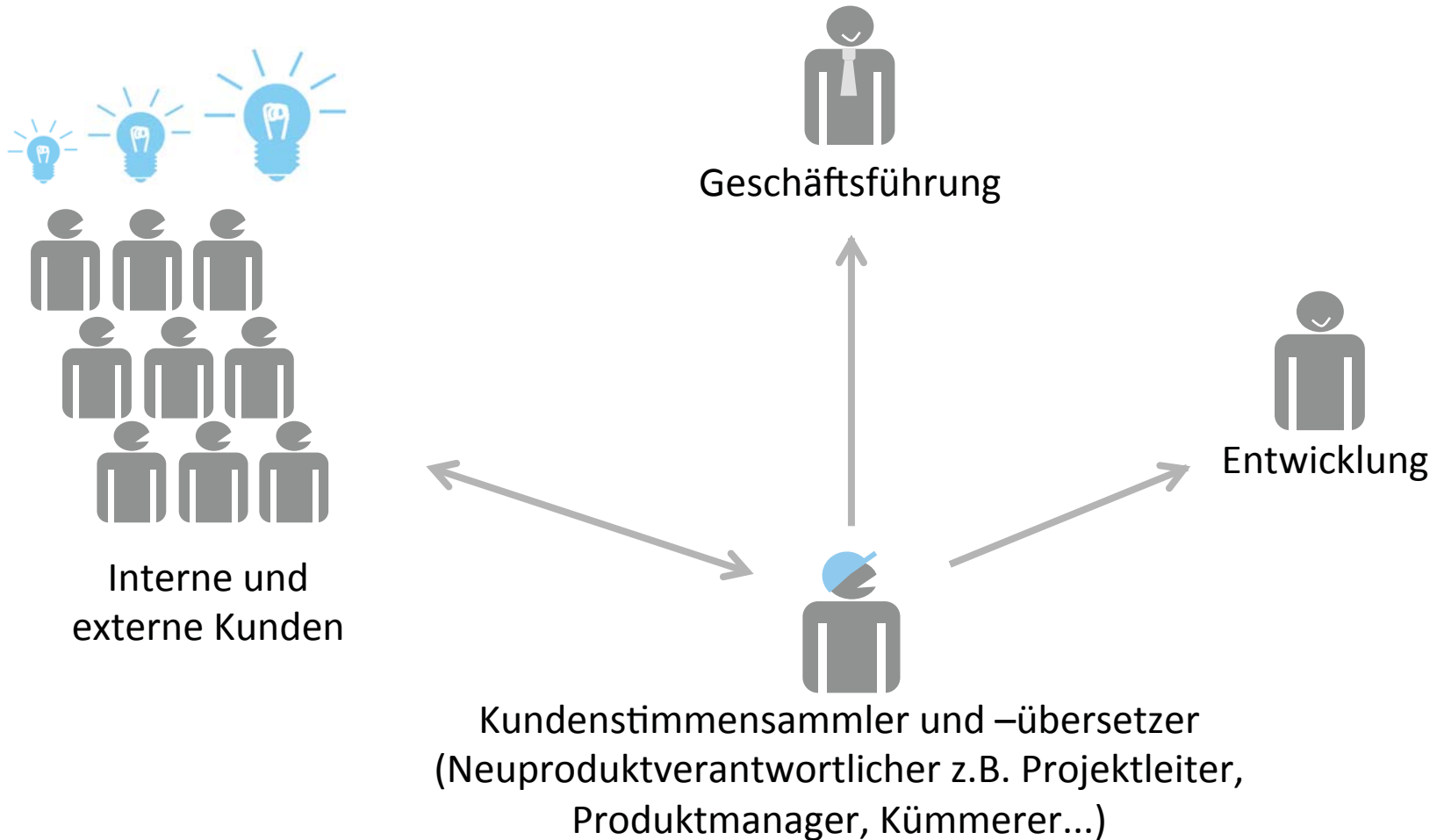
- CUSTOMERVOICE ist eine junge Innovationsberatung aus München
- Verschlinkt Produktentwicklung durch Kundenorientierung
- Füllt Innovationsfunnel durch Kundenerwartungen
- Übersetzt Kundenwünsche in neue Produkte und Services
- Trainiert Produktentwicklungsverantwortliche auf Kundenorientierung
- Unterstützt bei der Umsetzung von ISO 9001:2015 und Six Sigma
- Spezialisiert auf B2B-Prozesse
- Mitglied im VDI und Quality Function Deployment Institut Deutschland e.V.



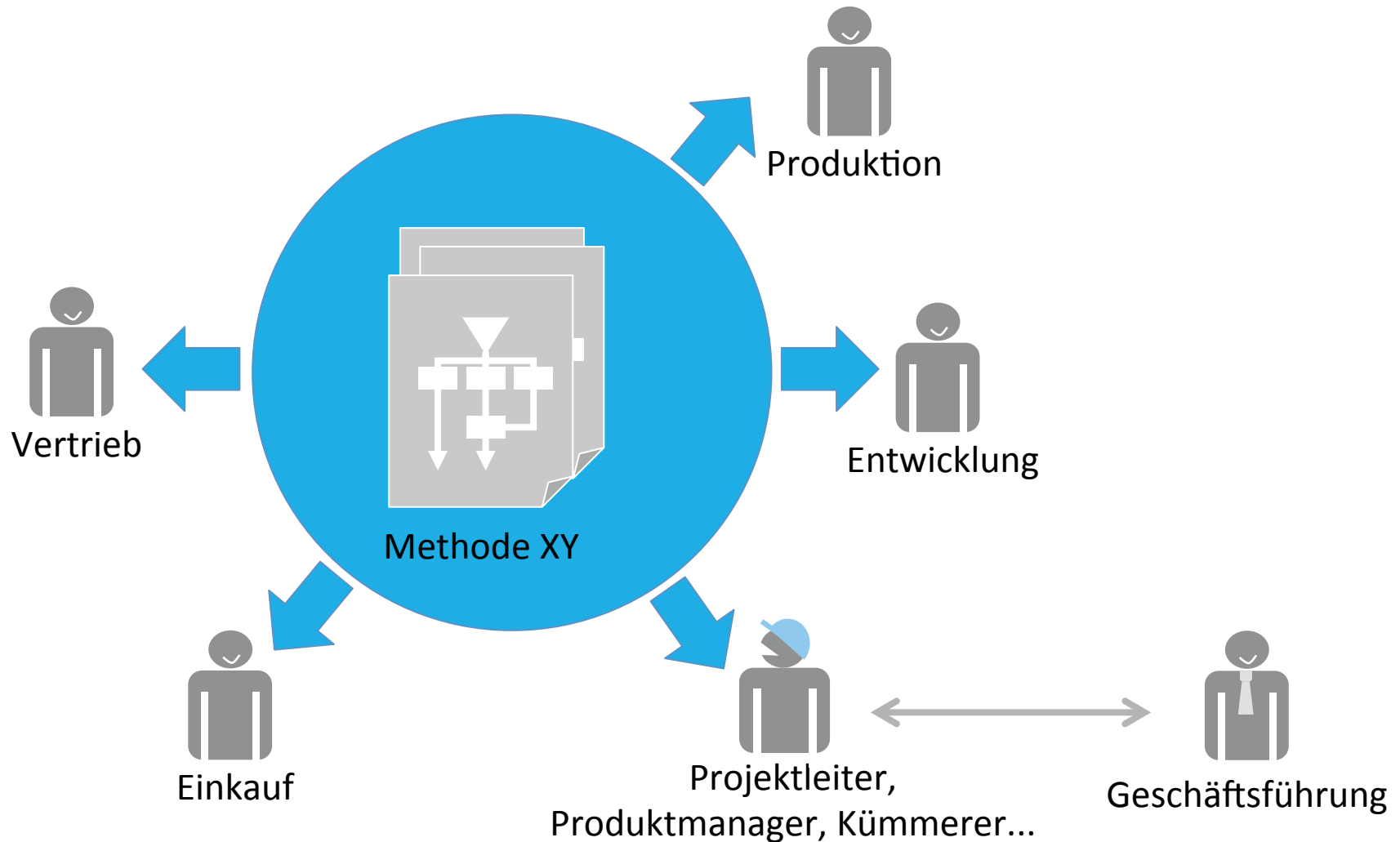
Kundenorientierung ALT



Kundenorientierung NEU



Kundenorientierte Produktentwicklung braucht wiederholbare Prozesse



1. Wünsche interner & externer Kunden sammeln...



Einkauf



Produktion



Entwicklung

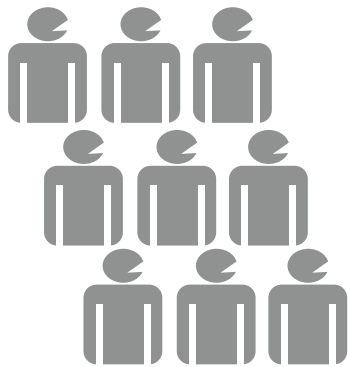


Service



Vertriebsinnendienst, -
außendienst

Voice-Of-The-Company: Reklamationen, Verbesserungsvorschläge, ...

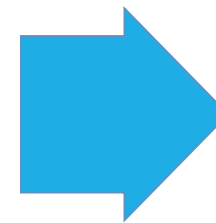


Kunden

Voice-Of-The-
Customer



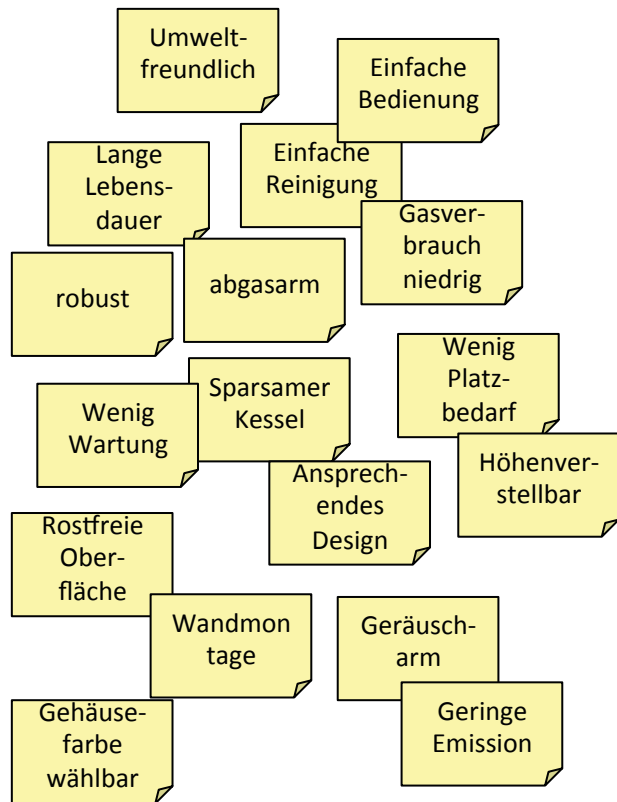
Projektleiter,
Produktmanager,
CUSTOMERVOICE,...



Produktidee

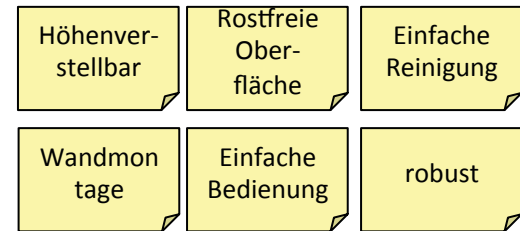
2. ...sortieren...

Anforderungen von Kollegen und Kunden

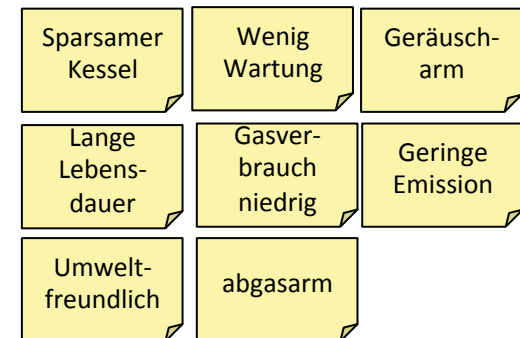


...und Gruppierung

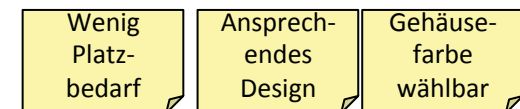
„Einfache Handhabung“



„Umweltfreundlich“

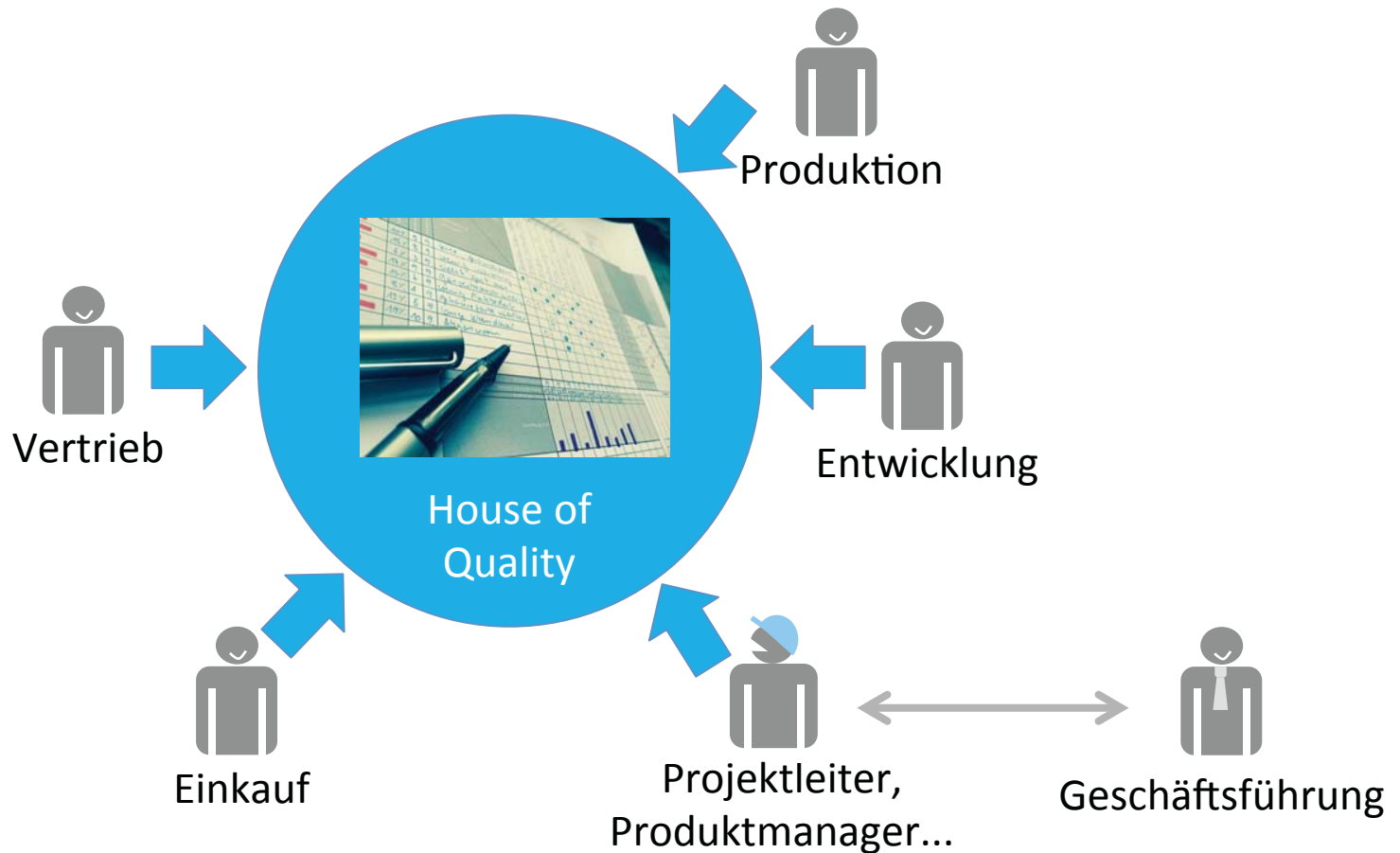


„Passt zur Umgebung“

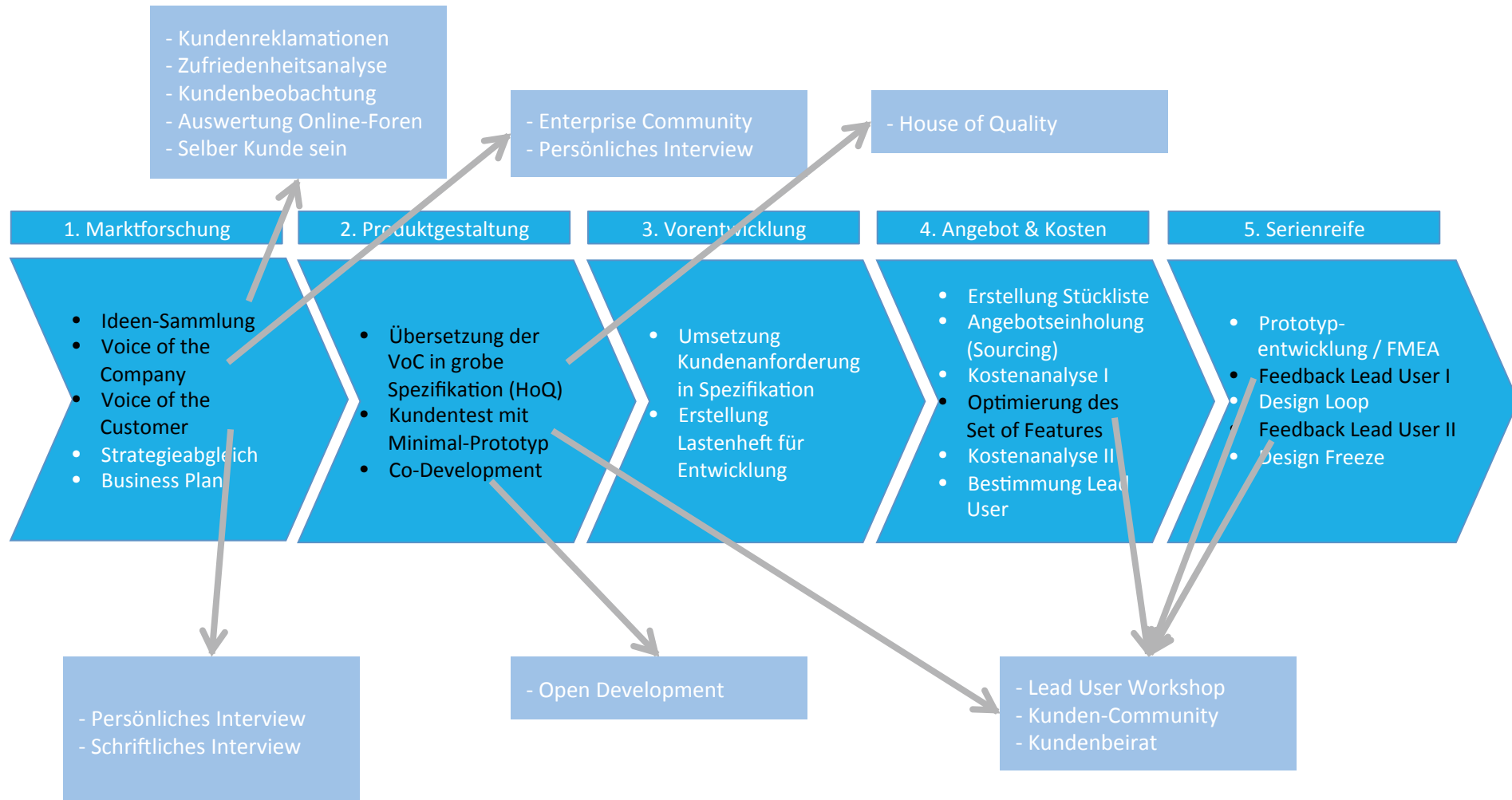


3. ... und in eine Produktidee zu übersetzen

Kundenwünsche im Team zur Weiterverwendung aufbereiten

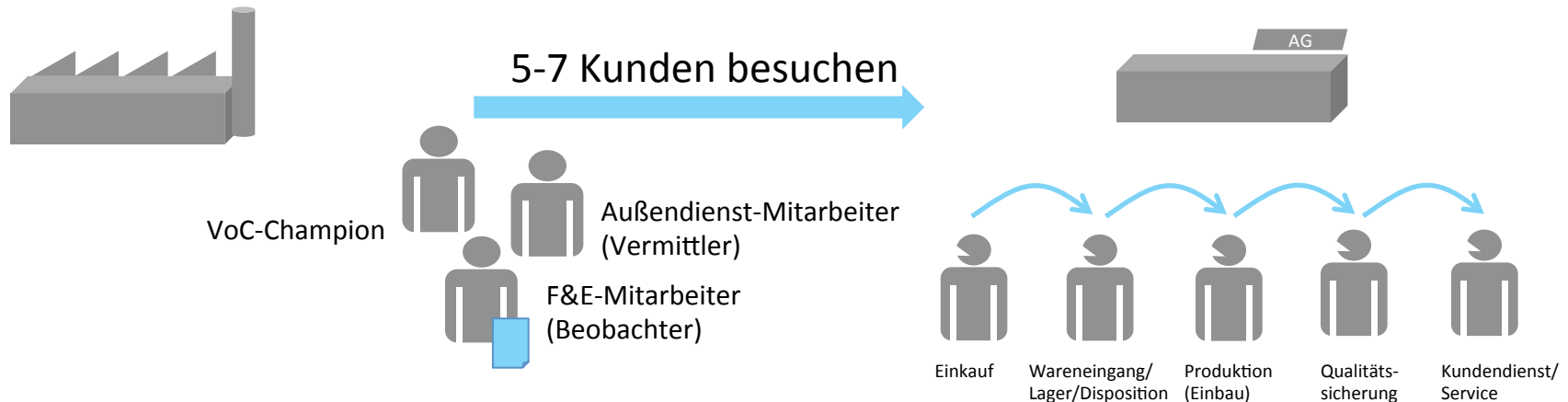


Wann setze ich welche Tools ein?



Kundenbeobachtung

z.B. Heizungspumpenhersteller



Suche nach Verbesserungen

- Wo werden noch fluide Stoffe bewegt? Z.b. Kühlung?
- Handling, Bedienung wie vorgesehen? Hilfsmittel im Einsatz?
- Verschwendung durch Transport, Platz, Bewegung, Warten, Überproduktion, Ausschuss/Nacharbeit?

-> Follow the money

Ergebnis: ca. 5 Seiten Mitschrift je Besuch!

Enterprise Communities

The screenshot shows a Yammer profile for Alissa Chang, Marketing Manager at Alpine Style. The interface includes a navigation sidebar on the left with options like My Feed, Private Messages, My Profile, Members, Invite, and various groups. The main content area displays a post by Ted Stevens (PR and Media Relations) sharing analytics charts. The post includes a 'Full threads' button and an 'Alissa only' filter. Below the post, there are interaction buttons (Reply, Unlike, Share, More) and a list of users who liked the post, including Alissa Chang and Linda Fong. A right-hand sidebar provides detailed information about Alissa, such as her department, location, and contact details.

Alpine Style

Alissa Chang
Marketing Manager

My Networks - Alissa Chang -

Search

Conversations Files Images Videos Links More -

Full threads Alissa only

Ted Stevens ▶ PR and Media Relations
@Alissa Chang here are the pictures of our latest statistics that you requested:

678 456

Reply · Unlike · Share · More · May 8 at 10:24am

Liked by you and Linda Fong.

Alissa Chang: Great - just what I needed for our latest brief. Thanks @Ted Stevens!
May 8 at 10:27am from iPhone · Reply · Like · Share · More

Linda Fong: @Ted Stevens Are these pictures edited for use by our customers?
May 8 at 10:32am · Reply · Like · Share · More

ABOUT ALISSA
Marketing Manager for Four Leaf Consulting

INFO download vcard

Department: Marketing
Location: San Francisco, CA
Sig. Other: James Chang
Kids' Names: Daisy (4 year old chocolate lab)
Birthday: April 5
Expertise: Marketing, Excel, Powerpoint, Case Studies, Customers
Interests: Food, travel, books, snowboarding, hiking, art, writing and design.
Email: arisa@fourleafconsulting.org
Work: 415-123-4567 ext 891
Mobile: 415-888-8565

Weitere: chatter.com, jive.com

House of Quality - die Kundenwunschübersetzungsmaschine

1. Input
Kundenwünsche
aus VoC

2. Input
Technische
Umsetzung

3. Analyse der
gegenseitigen
Beeinflussung

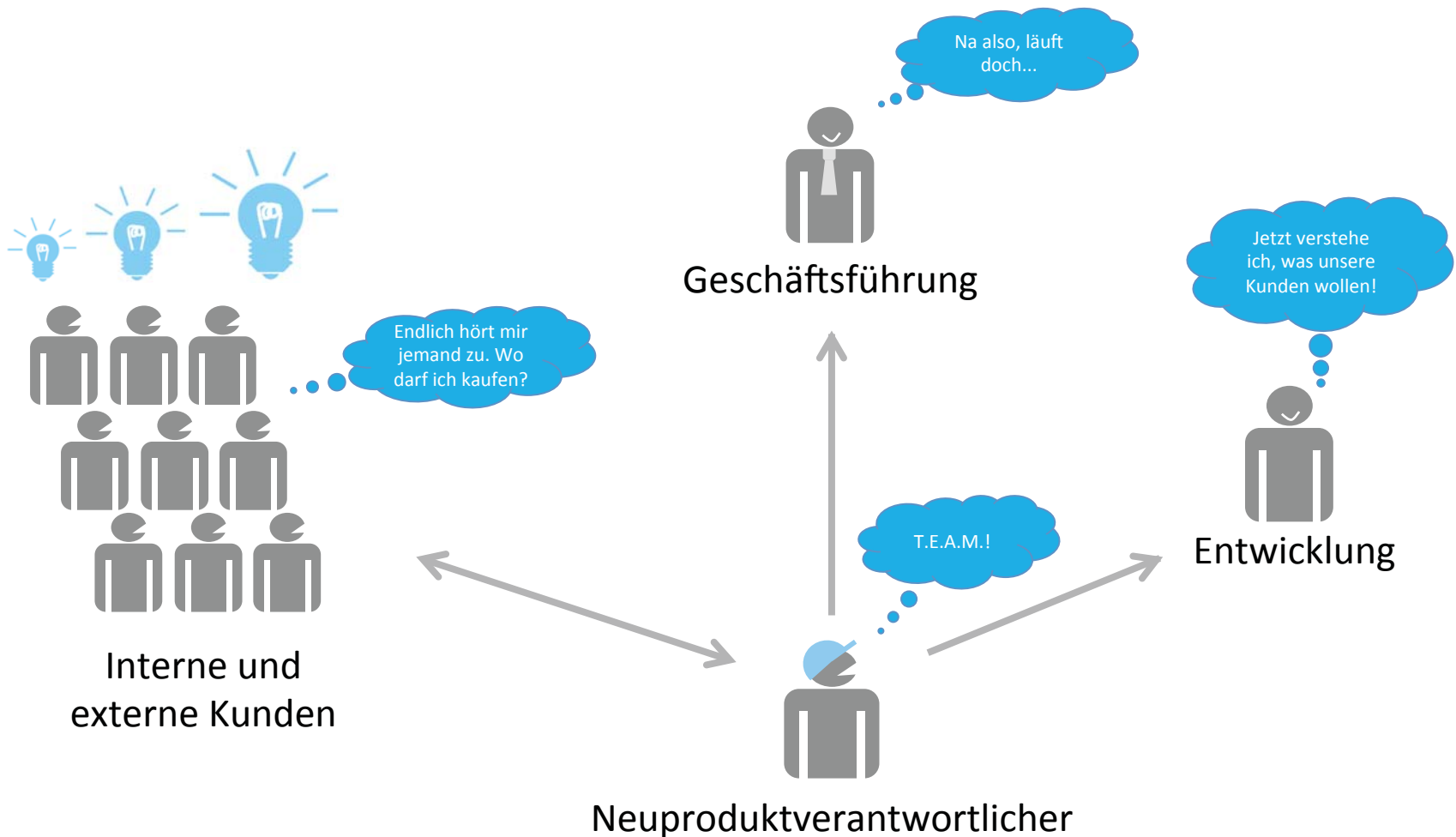
4. Vergleich mit
Wettbewerb

5. Output
Spezifikation



Technische Zielwerte	< 45 dBA	> 2 Jahre	Preis im Bereich 100-150 €	$\eta = 95\%$	Wahlbarkeit	< 4 Bauteile	< 1 m, 10 Jahre	< 500 mm	CO
Erreichbarkeit / Anstrengung	5	+	+	+	+	+	+	+	+

Zufriedener Entwickeln durch Kundenorientierung



Danke!

florian.piskora@customervoice.de