

Kundenwissen managen

Kundenintegration

Ausgangslage und Ziele

Die kundengerechte Entwicklung von Produkten wird für Unternehmen immer wichtiger. Misserfolge oder Kosten durch Änderungen in späten Phasen der Entwicklung können sich immer weniger Unternehmen leisten.

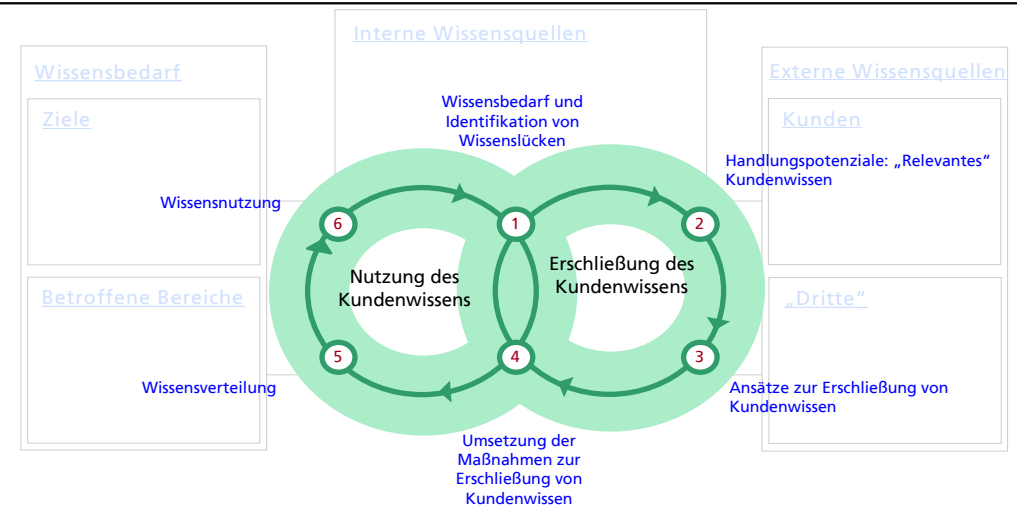
Ziel ist es, engagierte Kunden frühzeitig in den Entwicklungsprozess zu integrieren und deren Anforderungen in die Produktspezifikationen einfließen zu lassen

Vorgehen

Es stehen unterschiedliche Methoden zur Verfügung. Die konkrete Auswahl hängt von der Unternehmenszielsetzung und den Rahmenbedingungen ab.

Lead User:

Besonders interessant sind Kunden, die die Produkte intensiv einsetzen, ein starkes Interesse an der Weiterentwicklung haben und eigene Ideen einbringen können und wollen. Diese Lead User können eng mit den Produktentwicklern verzahnt werden.



Onlinetools:

Oft wird kritisiert, dass der Aufwand zur Kundenintegration sowohl für das Unternehmen als auch für die Kunden zu hoch ist. Mit Hilfe von webbasierten Tools können die Kunden zuhause strukturiert und graphisch unterstützt die eigenen Ideen beschreiben und weiterentwickeln. Die interessantesten Ideen fließen in die Produktentwicklung ein.

Ergebnisse und Nutzen

- Höhere Akzeptanz der Produkte bei den Kunden
- kundengerechte Produktentwicklung
- geringerer Änderungsaufwand in späten Produktentwicklungsphasen