

**KUNDEN-INSIGHTS
EROBERN WELTEN**

ICT-WELT DREHT SICH RASEND SCHNELL

- Wie erleben Mitarbeiter ein „bring your own device“-Konzept?
- Welche Rolle spielt E-Reading für Frauen über 50?
- Was ist eine gute Online-Search und Purchasing-Erfahrung für professionelle Einkäufer?
- Welche unserer IoT-Ideen soll ich weiter verfolgen?









Western Electric is crossing a telephone with a TV set.



What you'll use is called, simply enough, a Picturephone® set. Someday it will let you see who you are talking to, and let them see you.

The Picturephone set is just one of the communications of the future Western Electric is working on with Bell Telephone Laboratories.

Western Electric builds regular phones and equipment for your Bell telephone company. But we also build for the future.



Western Electric

MANUFACTURER & SUPPLIER OF THE BELL SYSTEM

INSIGHT: DUDEN-DEFINITION

Ein-blick:

Aussenstehenden ermöglichter Blick in etwas hinein

Our best fit
for your little athlete



3-Way Fit adapts
to fit on legs, waist
and bottom



Limited Edition
USA Designs

Up to 12 hours of
leakage protection

adidas



boost your run

die running revolution

BOOST™ bietet mehr Energierückgewinnung als jedes andere schaumbezogene Dämpfungsmaterial in der Laufschuhindustrie. Es kombiniert hohen Komfort mit dynamischer Energie – für das ultimative Running-Erlebnis.

Go all in auf [adidas.com/boostyourrun](https://www.adidas.com/boostyourrun)

#boost





WIESO?

- Wieso soll mein Kunde NFC nutzen?
- Wieso soll mein Kunde seine Daten in eine Cloud bringen?
- Wie kann ich meinen Usern ihre Bedenken nehmen, wenn es um ihre persönlichen Daten geht?
- Warum sollen unsere Anwender mit Enthusiasmus auf den neuen Software-Release reagieren?
- Wie gehe ich mit “bring your own device” um?



210
180

BT 791

240
230





MIT EINER PERSON ÜBER DISTANZ KOMMUNIZIEREN



2000 BC



1600



1850



1950

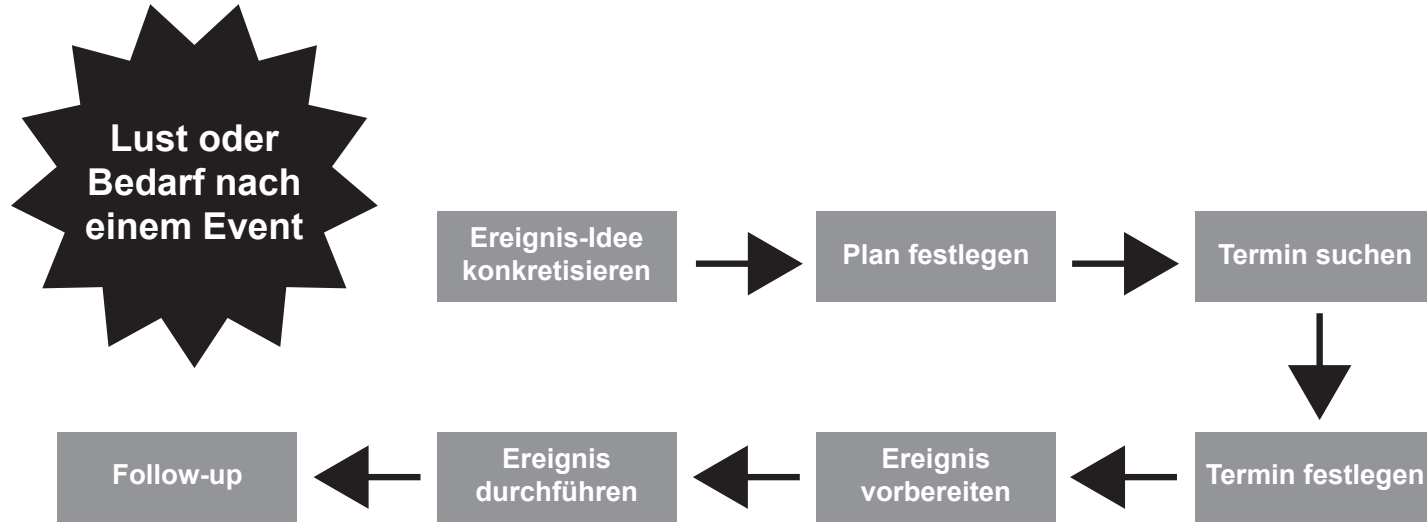


2000



2015

JOB-MAP DOODLE



JEDES PRODUKT ERFÜLLT «JOBS»

Funktionaler Job

Emotionaler Job



- Ein Loch machen
- Eine Schraube anziehen
- Ein Bild aufhängen!

- Etwas Aussergewöhnliches leisten
- Lob und Anerkennung erfahren



- Mit anderen Menschen in Kontakt bleiben
- Informationen bekommen
- Momente festhalten

- Wichtig erscheinen
- Beschäftigt wirken
- Modern sein



- Zeit mit seinen Kindern verbringen
- Die Beziehung zu seinen Kindern stärken
- Langeweile vermeiden

- Seinen Kindern Werte vermitteln
- Als guter Vater dastehen
- Jung wirken

ZU JEDEM JOB GIBT ES ERGEBNISERWARTUNGEN



- Möglichst wenig Zeit brauchen, um ein Loch machen
- Möglichst wenig Staub verursachen
- Möglichst selten von der Markierung abweichen



- Möglichst selten einen Anruf verpassen
- Möglichst schnell die Nummer des Empfängers zu finden
- Möglichst selten einen Termin verpassen

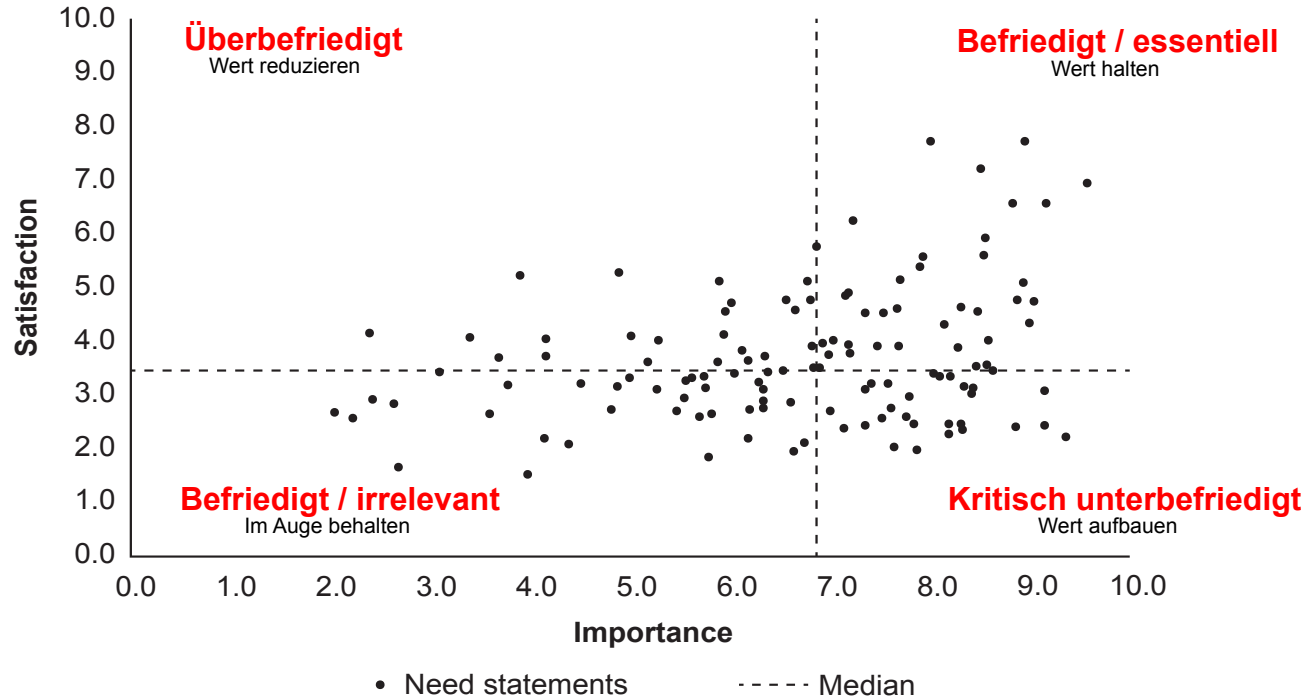


- Möglichst schnell ein Spiel spielen zu können
- Möglichst alle Familienmitglieder einbeziehen zu können
- Möglichst oft von seinen Kindern zum Mitspielen eingeladen zu werden

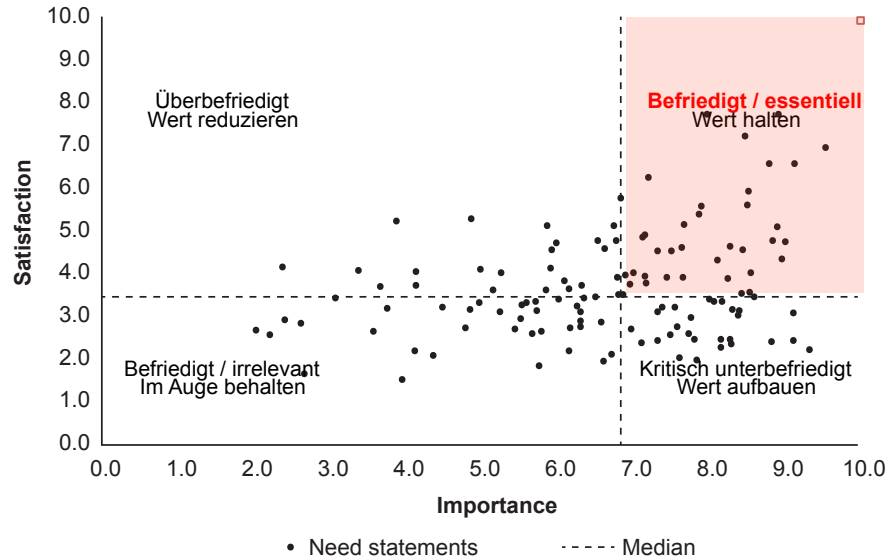
WICHTIGE QUELLEN FÜR KUNDEN-INSIGHTS

- Explorative Tiefeninterviews / Deep dives
- Selbstversuche in typischen Kundensituationen
- Beobachten, was ein Mensch genau tut, wie er sich in bestimmten Situationen verhält
- Consumer Workshops / Fokusgruppen
- Content-Analysen verschiedener Kanäle

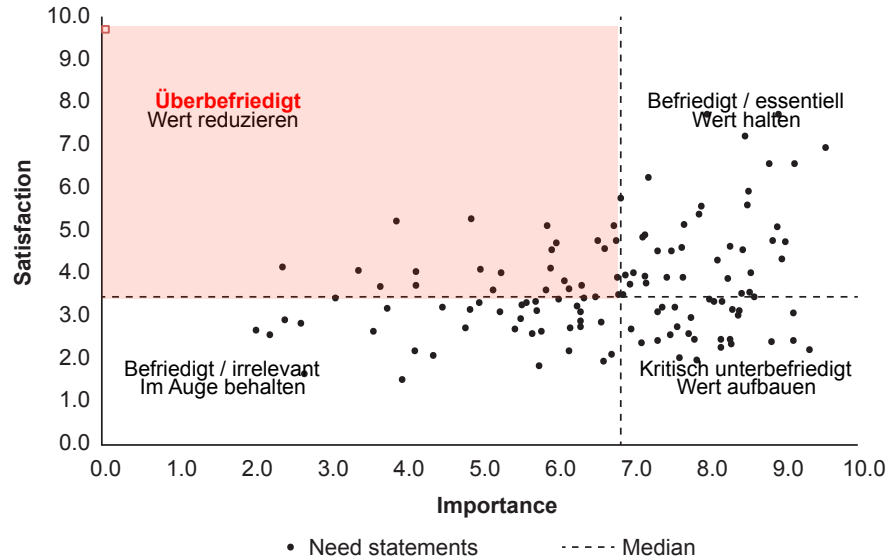
KUNDEN-WERT-LANDKARTE, EIN WAHRER SCHATZ



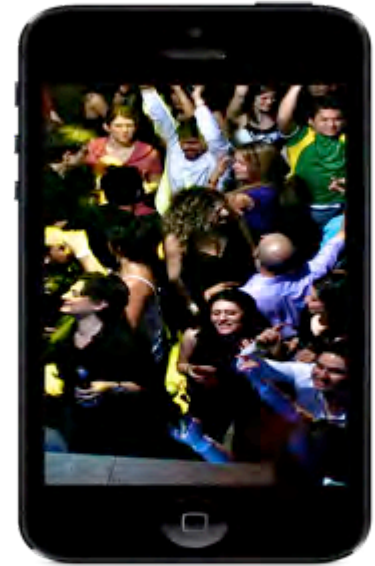
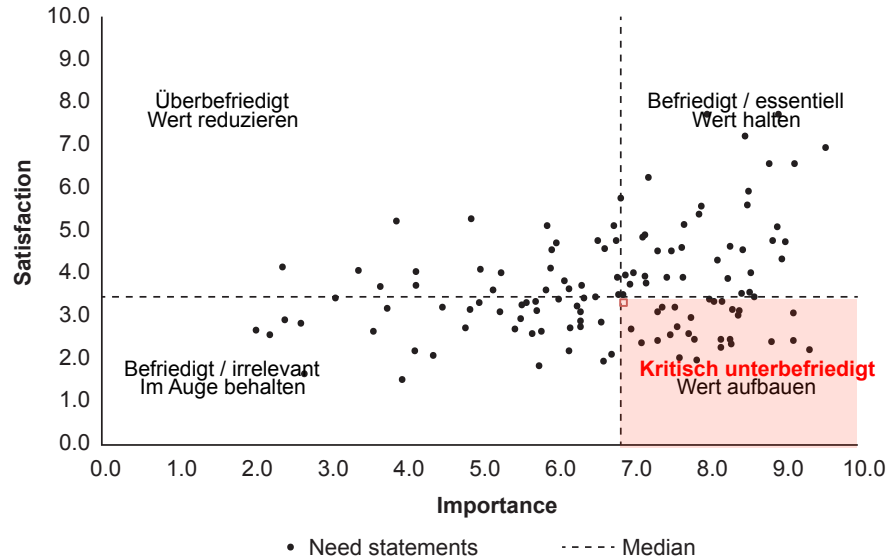
ESSENTIALS: EIN MUSS ...UND GENÜGEN NICHT MEHR



GRÖSSTE CHANCE FÜR KOSTENREDUKTION ... ODER GRÖSSTE GEFAHR FÜR ETABLIERTE GESCHÄFTSMODELLE

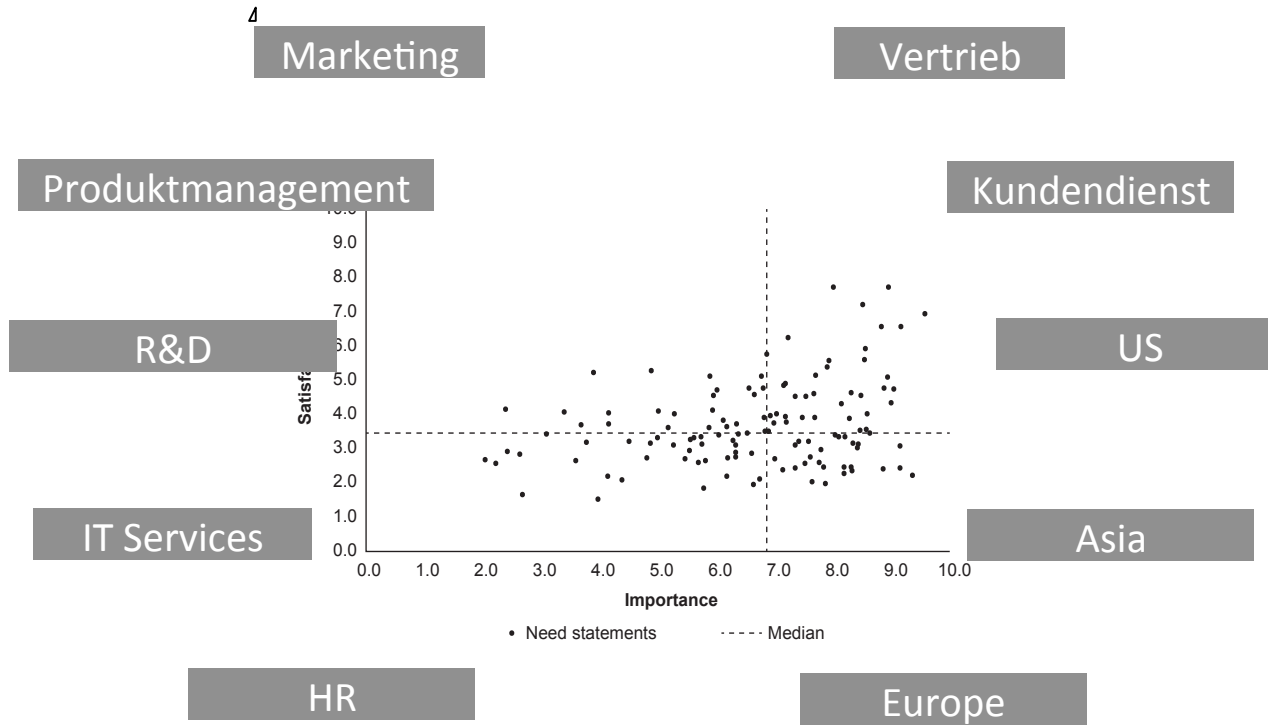


BESTE CHANCE FÜR NACHHALTIGE DIFFERENZIERUNG





KUNDEN-INSIGHTS VERBINDEN WELTEN





Keiner spürt es
so wie Du.

HORNBACH 
Es gibt immer was zu tun.

DANKE

