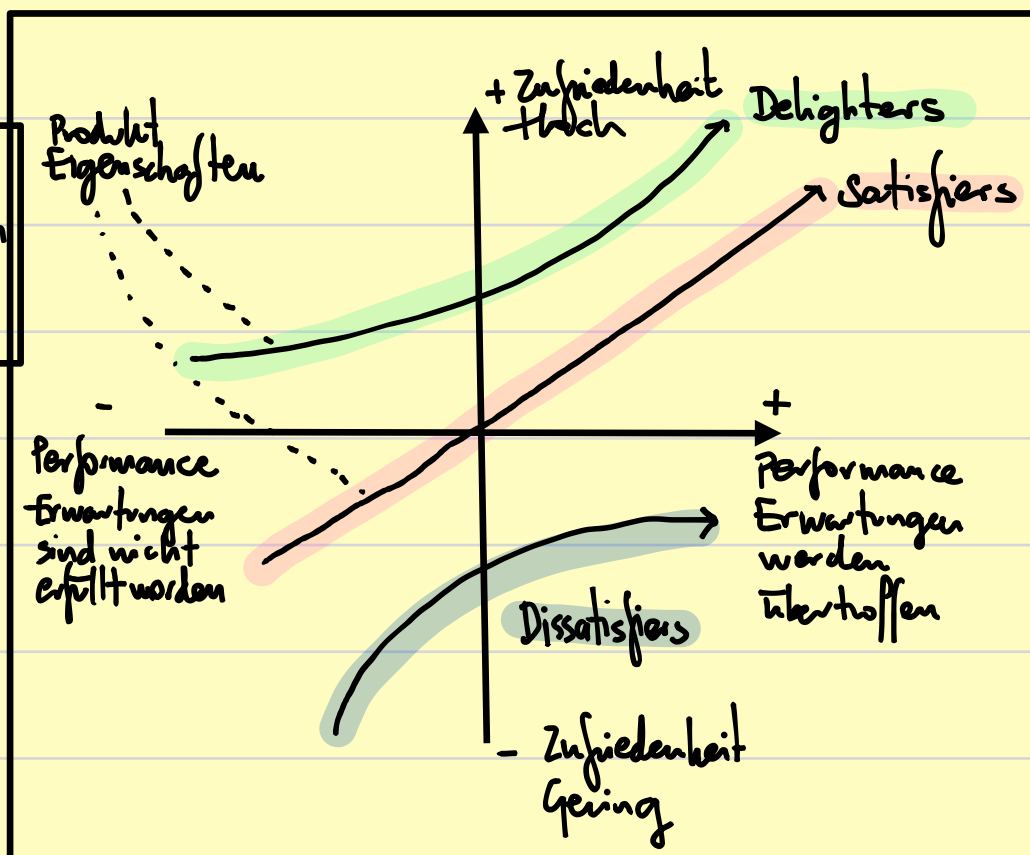


KANO-Modell: Versucht ein besseres Verständnis über die Produkteigenschaften zu bekommen, aus der Sicht des Kunden.



Dissatisfiers: Produkteigenschaften die vom Kunde erwartet werden. Wenn diese Eigenschaften nicht erfüllt werden, der Kunde wird extrem unzufrieden. Diese sind das "Entry-Point" in einem Markt.

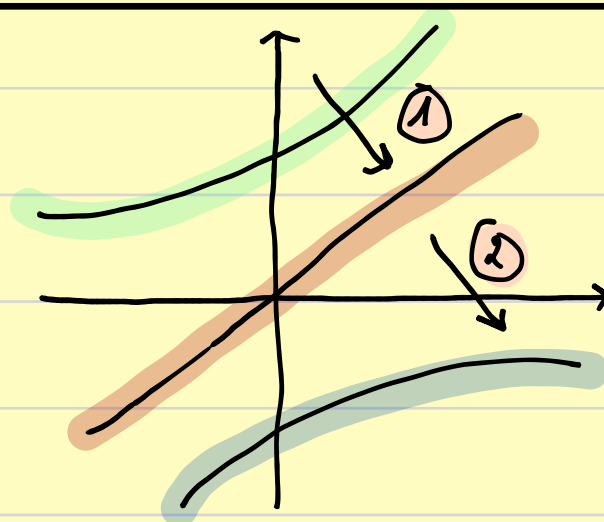
Satisfiers: Standardeigenschaften von einem Produkt, welche in einem angemessenen Maße die Kundenzufriedenheit proportional beeinflussen. (Kosten/schnelligkeit/Einfachheit der Bedienung/...). Diese Eigenschaften helfen mir auf dem Markt zu bleiben.

Delighters: Diese Eigenschaften sind unerwartete (aus der Sicht des Kunden) Merkmale die einen Extra-Wert schaffen. Diese Eigenschaften helfen neue Märkte zu öffnen.



Mit der Zeit Delights wird zu Satisfier ① und Satisfier wird zu Dissatisfier ②

Der Grund ist, dass der Markt in einer konstanten Komplexitäts-erhöhung bleibt.



MASS-CUSTOMIZATION

KUNDENBEDÜRFNISSE. Werkzeuge zur Identifizierung der K- Bedürfnisse.

Möglicherweise Delighters

- KUNDENBEOBACHTUNGEN (App)
- INNOVATION/F&E BREAKTHROUGHS

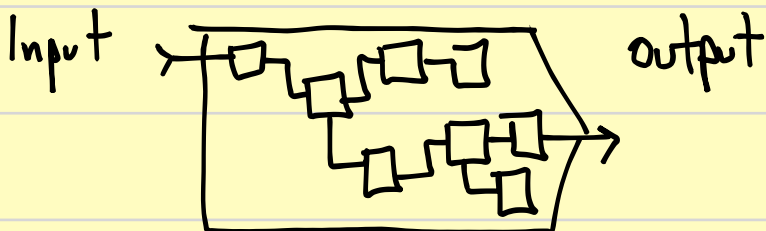
Möglicherweise Satisfiers

- SURVEYS (@/Phone/...)
- INTERVIEWS
- MARKET RESEARCH
- WETTBEWERB UNTERSUCHUNGEN (Bench Marks / Reverse Engineering)

Möglicherweise Dissatisfiers.

- FUNCTIONALE EIGENSCHAFTEN
- INDUSTRIE STANDARDS.
- PERSÖNLICHE ERFAHRUNGEN

KENNZAHLEN:



KPI: Key Performance Indicator

Performance KPI: $\frac{\text{kcal}}{\text{Tag}}$


Jannick
 $\frac{\text{min Sport}}{\text{Tag}}$

Kg

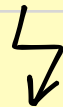
Verhaltensmuster - Weight Watchers

..Fitness Studio..

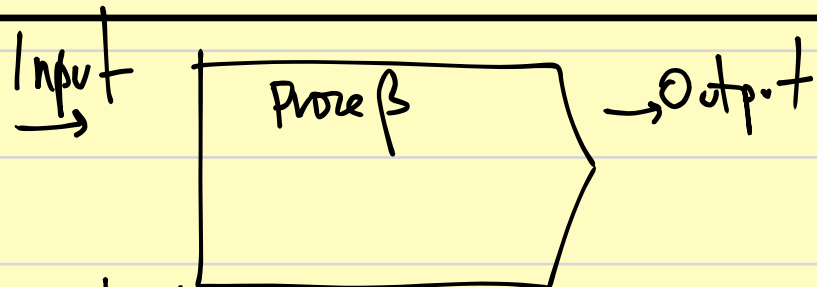
..Buchungung
..Waage
..BMi..

Die Performance Messung beeinflusst den Verhalten.

Übung: GOODHART'S LAW.



Beispiel 2. Industrie prozessen:



KPI: Q. Rohmaterial	DLZ	Auslieferung
Liefertreue	Rüstzeit	Kosten/Stück
Umschlags- häufigkeit	ppm	

Übung: erkläre diese KPIs ausführlich...

ppm. Qualitäts KPI. Parts per Million. : $\frac{\# \text{ Fehler}}{1.000.000 \text{ produzierte Teile}}$

Beispiel

Mo: 32/100 Fehler

Di: 48/100 Fehler

Mi: 52/100 "

Do: 37/100 "

Fr: 46/100 "

Sa: 25/100 "

$\Sigma \text{ produzierte Teile} = 1000$

$$\text{ppm} = \frac{\Sigma \text{ Fehler} \cdot 10^6}{\Sigma \text{ produzierte Teile}} = 41'8 \cdot 10^3 \text{ ppm}$$

i.d.R. Benchmark Zerspannung < 300 ppm.

w³profH4.com



