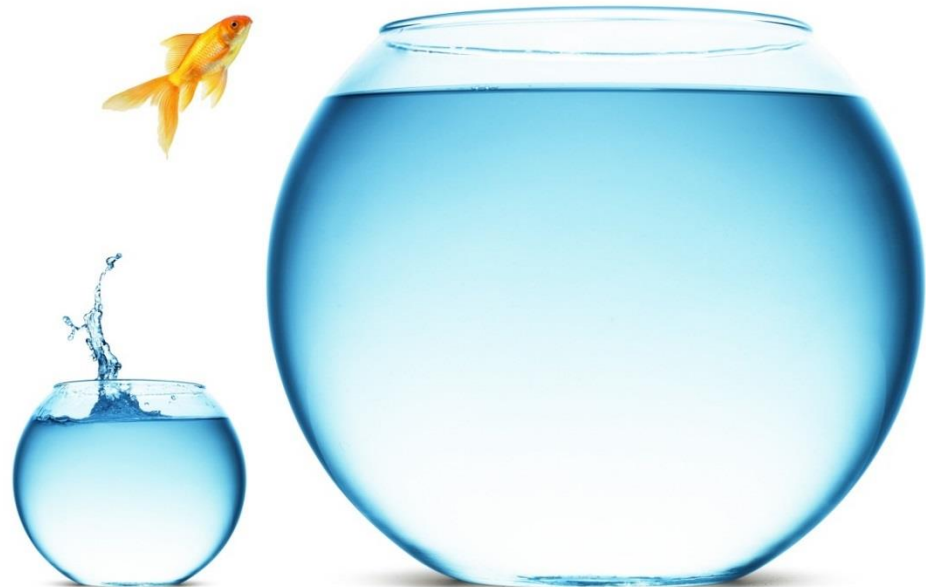


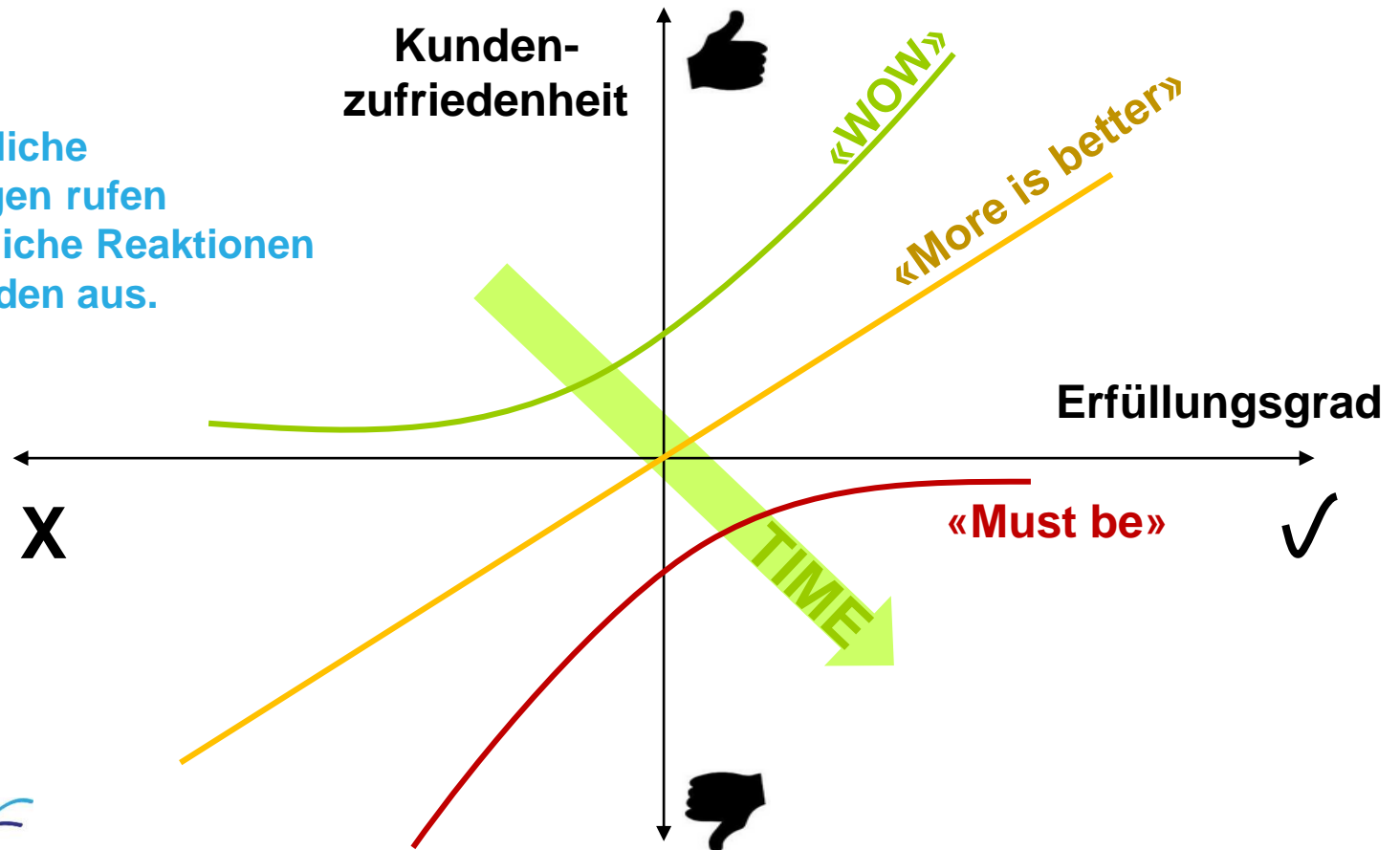
Mit dem Kano Modell Kundenbegeisterung verstehen



Kano Modell

Das **Kano Modell** ist ein Modell zur **Analyse von Kundenanforderungen**. Die Kano-Analyse wurde Ende der 70er Jahre von Dr. Noriaki Kano, Professor an der Tokioter Universität, entwickelt.

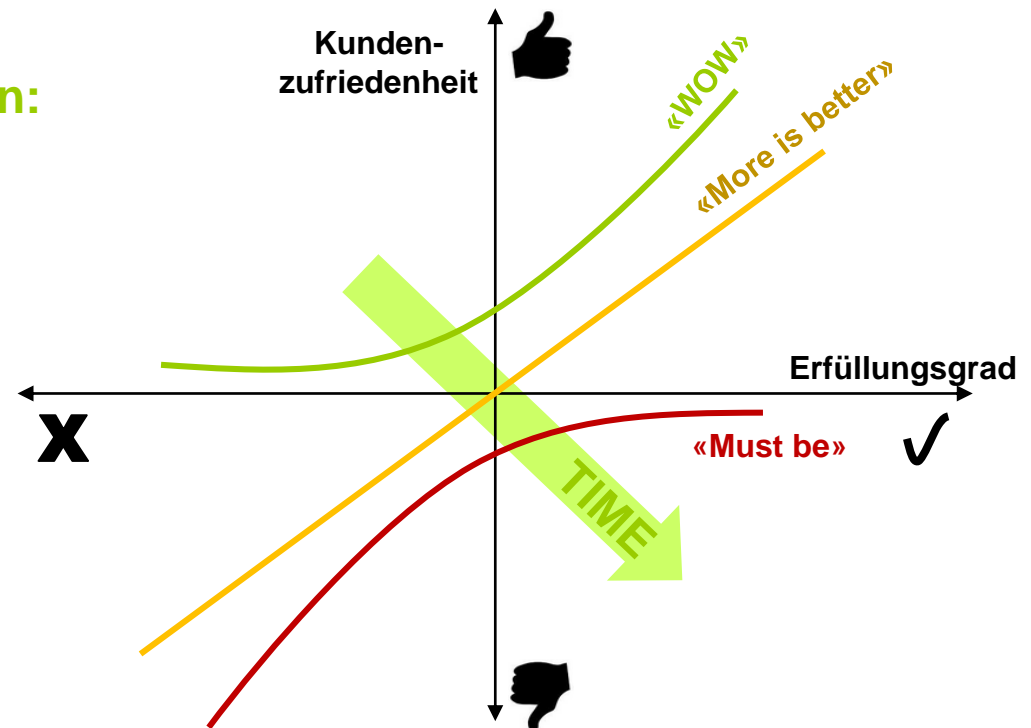
Unterschiedliche Anforderungen rufen unterschiedliche Reaktionen bei den Kunden aus.



Die drei Hauptkategorien

Die unterschiedlichen Anforderungen mit unterschiedlicher Wirkung:

- **Unausgesprochene Basisanforderungen:**
Selbstverständliche Anforderungen
- **Ausgesprochene Leistungsanforderungen:**
bewusste Soll-Kriterien
- **Begeisterungsanforderungen:**
unbewusste i-Tüpfelchen

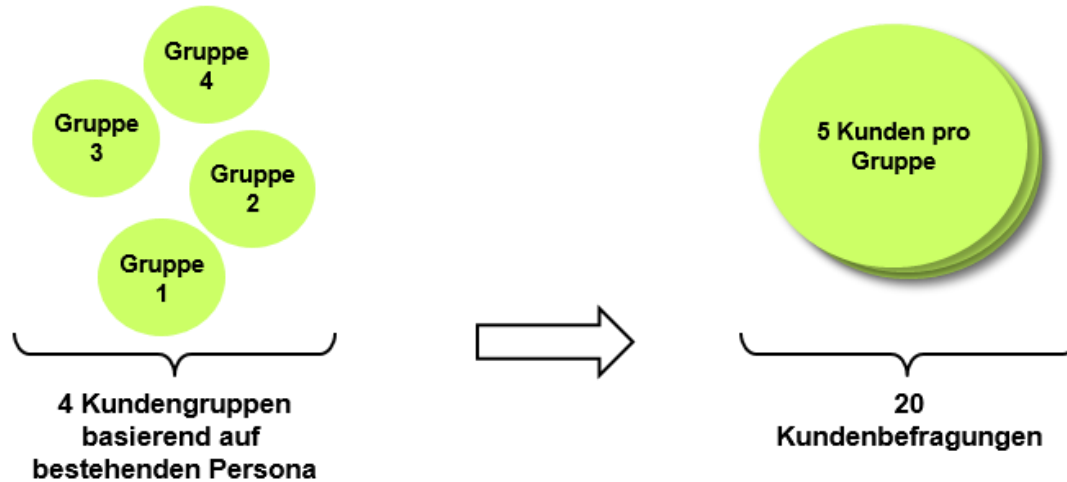
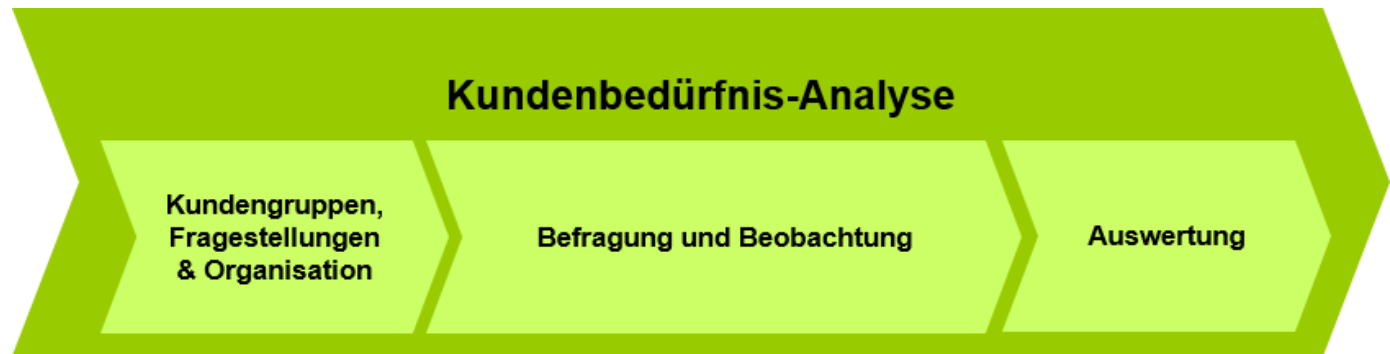


Durchführung

1. Identifikation von kundenrelevanten **Produkteigenschaften/ Kundenanforderungen**
2. Erstellung des Fragebogens
3. Durchführung der Befragung
4. Auswertung und Interpretation

1 Kundenbedürfnisanalyse

Ermittlung von **bewussten und unbewussten Kundenbedürfnissen** durch **qualitative Beobachtung und Befragung** um geeignete Ideen und Lösungen zu neuen Produkten und Dienstleistungen zu entwickeln. .



2 Kundenzufriedenheit - erkannt ist halb gewonnen

Erstellung eines Fragebogens

Für jede Produkteigenschaft werden zwei Fragen formuliert, die positiv und einmal negativ einen Aspekt beleuchten.

Der befragte Kunde hat fünf Antwortmöglichkeiten:

- Das begeistert mich.
- Das ist normal (das erwarte ich).
- Das ist mir egal.
- Damit kann ich eventuell leben.
- Das würde mich sehr stören.

Kategorie: Dokumentation

- Beispiel -

Integrierte Dokumentation über Online-Hilfe

Wie schätzen Sie es ein, wenn Ihr System eine integrierte Dokumentation über Online-Hilfe hat?

- Das würde mich sehr freuen
- Das setze ich voraus
- Das ist mir egal
- Das könnte ich evtl. in Kauf nehmen
- Das würde mich sehr stören

Wie schätzen Sie es ein, wenn Ihr System KEINE integrierte Dokumentation über Online-Hilfe hat?

- Das würde mich sehr freuen
- Das setze ich voraus
- Das ist mir egal
- Das könnte ich evtl. in Kauf nehmen
- Das würde mich sehr stören

weiter

Das Kano-Modell der Kundenzufriedenheit

Wenn Ihnen Ihr Ski das Tiefschneefahren entscheidend erleichtert, wie denken Sie darüber?

- Das würde mich sehr freuen
- Das setze ich voraus
- Das ist mir egal
- Das könnte ich evtl. in Kauf nehmen
- Das würde mich sehr stören

Wenn Ihnen Ihr Ski das Tiefschneefahren nicht entscheidend erleichtert, wie denken Sie darüber?

- Das würde mich sehr freuen
- Das setze ich voraus
- Das ist mir egal
- Das könnte ich evtl. in Kauf nehmen
- Das würde mich sehr stören

Bitte beurteilen Sie die Tiefschneeigenschaften Ihres Skis!

1 2 3 4 5 6 7

völlig ungenügend

sehr gut

Wie wichtig sind für Sie folgende Eigenschaften?

völlig unwichtig

sehr wichtig

	1	2	3	4	5	6	7
Guter Kantengriff auf harter Piste							
Gute Drehfreudigkeit Ihres Skis							
Besonders gute Tiefschneeigenschaften							
Kratzfeste Oberfläche							

Die Struktur des Kano Fragebogens in: Sauerwein, 2000, S.39

4 Auswertung

Produktanforderung ↓		Dysfunktionale (negative) Frage				
		1. Würde mich sehr freuen	2. Setze ich voraus	3. Das ist mir egal	4. Könnte ich in Kauf nehmen	5. Würde mich sehr stören
Funktionale (positive) Frage	1. Würde mich sehr freuen	Q	A	A	A	O
	2. Setze ich voraus	R	I	I	I	M
	3. Das ist mir egal	R	I	I	I	M
	4. Könnte ich in Kauf nehmen	R	I	I	I	M
	5. Würde mich sehr stören	R	R	R	R	Q

Die Produkthanforderung ist ...

A(tractive): Begeisterungsanforderung

M(ust-be): Basisanforderung

R(everse): Entgegengesetzt

O(ne-dimensional): Leistungsanforderung

Q(uestionable): Fragwürdig

I(ndifferent): Indifferent

Die Kano Auswertungstabelle in: Sauerwein, 2000, S.38

67

4 Interpretation

Produktanforderung	A	O	M	I	R	Q	Gesamt	Kategorie
Kantengriff	7	32,3	49,3	9,5	0,3	1,5	100%	M
Drehfreudigkeit	10,4	45,1	30,5	11,5	1,2	1,2	100%	O
Service	63,8	21,6	2,9	8,5	0,7	2,5	100%	A

Auswertung nach Häufigkeiten

Kantengriff	Anfänger	Fortgeschr.	Experten	Gesamt
Begeisterungsanforderung (%)	9,4	6,6	6,3	6,8
Leistungsanforderung (%)	40	35,6	23,9	32,9
Basisanforderung (%)	34,4	48,8	60,8	50,4
Indifferent (%)	16,3	9	8,9	9,8

Segmentspezifische Auswertungen in: Sauerwein, 2000, S. 41

70

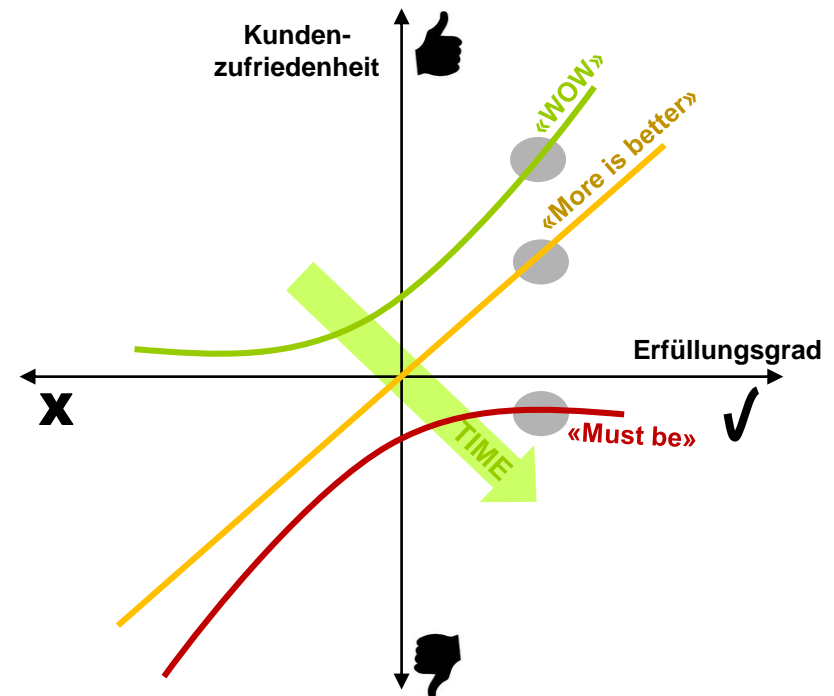
Vor- und Nachteile

Vorteile:

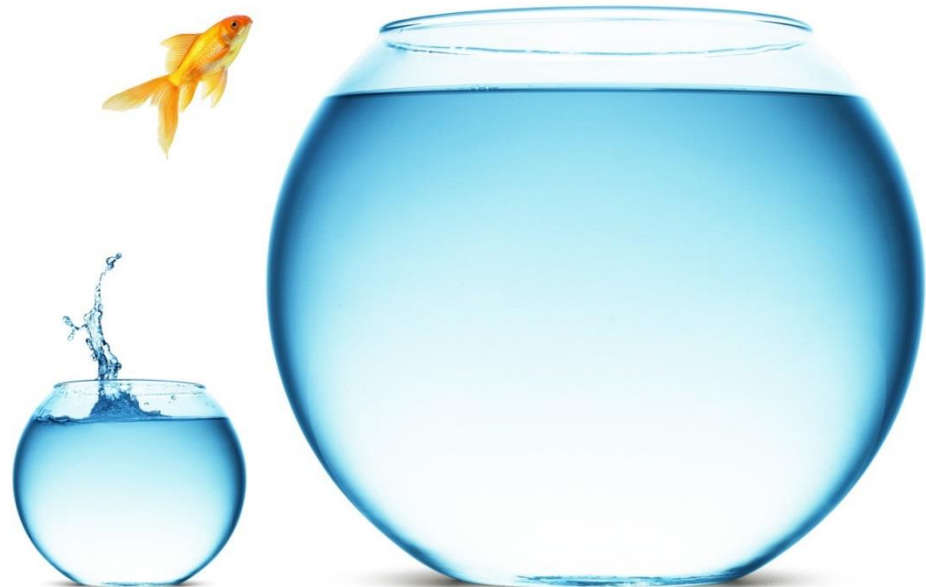
- ✓ Besseres Verständnis der Kundenanforderungen
- ✓ Ableitung von Handlungsempfehlungen nach Kundensegment
- ✓ Ableitung von Investitionsstrategien für die Leistungsanforderungen
- ✓ ?

Nachteile:

- Momentaufnahme
- Je nach Ausführung aufwändig
- ?



Gemeinsam Innovation schaffen



Koina

- **Besteht aus**
 - **Beratung und Innovation:** Maria Tarcsay, Dr. Julia Martynczuk, Katharina Hürlemann
 - **Mathematische Optimierung & Simulation:** Gabriele Janner
 - **Analoges Audio Design:** Samuel Groner
 - **Softwareengineering und GL:** Dr. Markus Näf, Lukas Häner, Jarek Blaszczyk
- **Angebot**
 - Innovationsmanagement und Produktentwicklung von A-Z
 - Technische Beratung durch Experten
- **Branchen**

Energietechnik, Maschinen- und Anlagenbau, Halbleiterindu
Konsumgüter, Elektrogeräte, Medical Devices
- **Kundennutzen:**

**Innovationsunterstützung durch Ingenieure und
Wissenschaftler**



Maria Tarcsay

«Die methodische Innovatorin»

- **MSc ETH Maschinenbau** mit Fokus Produktentwicklung und Innovationsmanagement
- **Berufserfahrung**
Mehrjährige Tätigkeit als beratende Ingenieurin in der Entwicklung von Innovationen, Dozententätigkeiten an der HSLU und der ZHdK zu Innovationsthemen
- **Schwerpunkte**
Innovationsmanagement, Kreativität, Produktentwicklung, Ecodesign
- **Highlights**
Aufbau des Innovationsmanagements in einem Energieunternehmen, Swiss Dyson Award 2008 für patentiertes Produkt Exthanded, ETH Innovationspreis für das beste Innovationsprojekt 2003



Warum Koina?

Koina schafft mit Ihrem Unternehmen gemeinsam Innovationen.

Unsere Aufgaben sind die **Einführung vom Innovationsmanagement und das Vorantreiben von Innovationsprojekten**, so wie die Suche nach neuen Geschäftsfeldern, neuen Produkten und Dienstleistungen. Auch die Verbesserung bestehender Produkte gehören zu unserem Kerngeschäft.

Als **technisch multidisziplinäres Team** erweitern wir Ihr Innovationsteam mit **Kreativität, Fachwissen und Methodenkompetenz**.




Fragen?

Kontakt:

Maria Tarcsay
maria.tarcsay@koina.ch

+41 41 500 08 91



Wenn der Wind der Veränderung weht,
bauen die einen Mauern und die
anderen Windmühlen.
(chinesisches Sprichwort)