

KUNDBEHÖV

Frukostseminarium på Sahlgrenska Science Park

14 juni 2019

glenn.jonasson@hokahey.se

carina.rislund@hokahey.se



**...och här står du
och tycker att
allt är lugnt...**



INNOVATIONSTRAPPAN

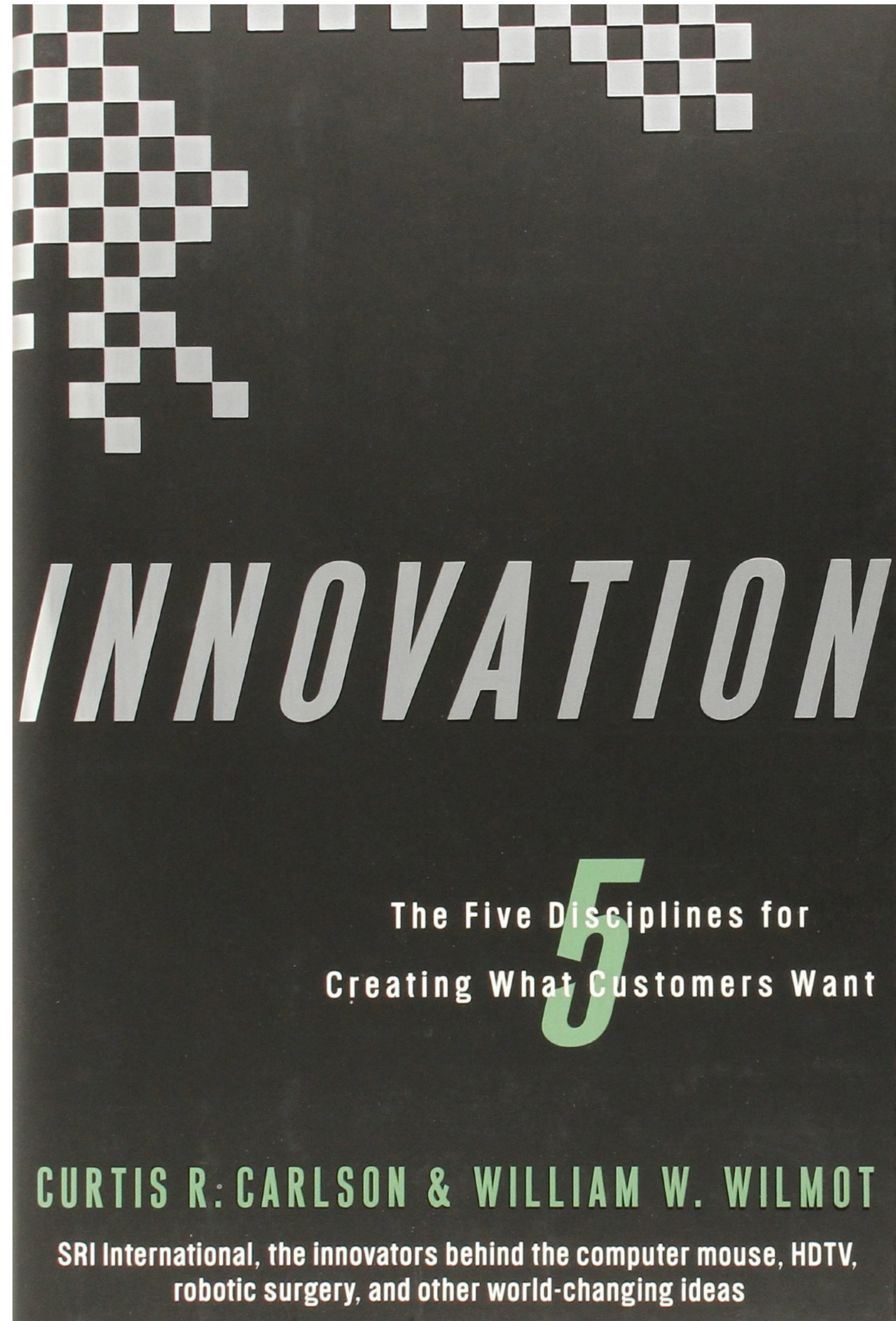
En utvecklare skapar...

något...

som är nytt...

och har värde...

för någon



NABC - VALUE CREATION

NABC är en modell för beskrivning av hur kundvärde skapas, framtagen av Stanford Research International

Needs: “User needs as the foundation of a development process”

Approach: “The idea/approach that will address the user need”


Benefits: “The advantage that the user has by making use of your solution”

Competition: “The resistance that your solution will meet along the way”



N a B c

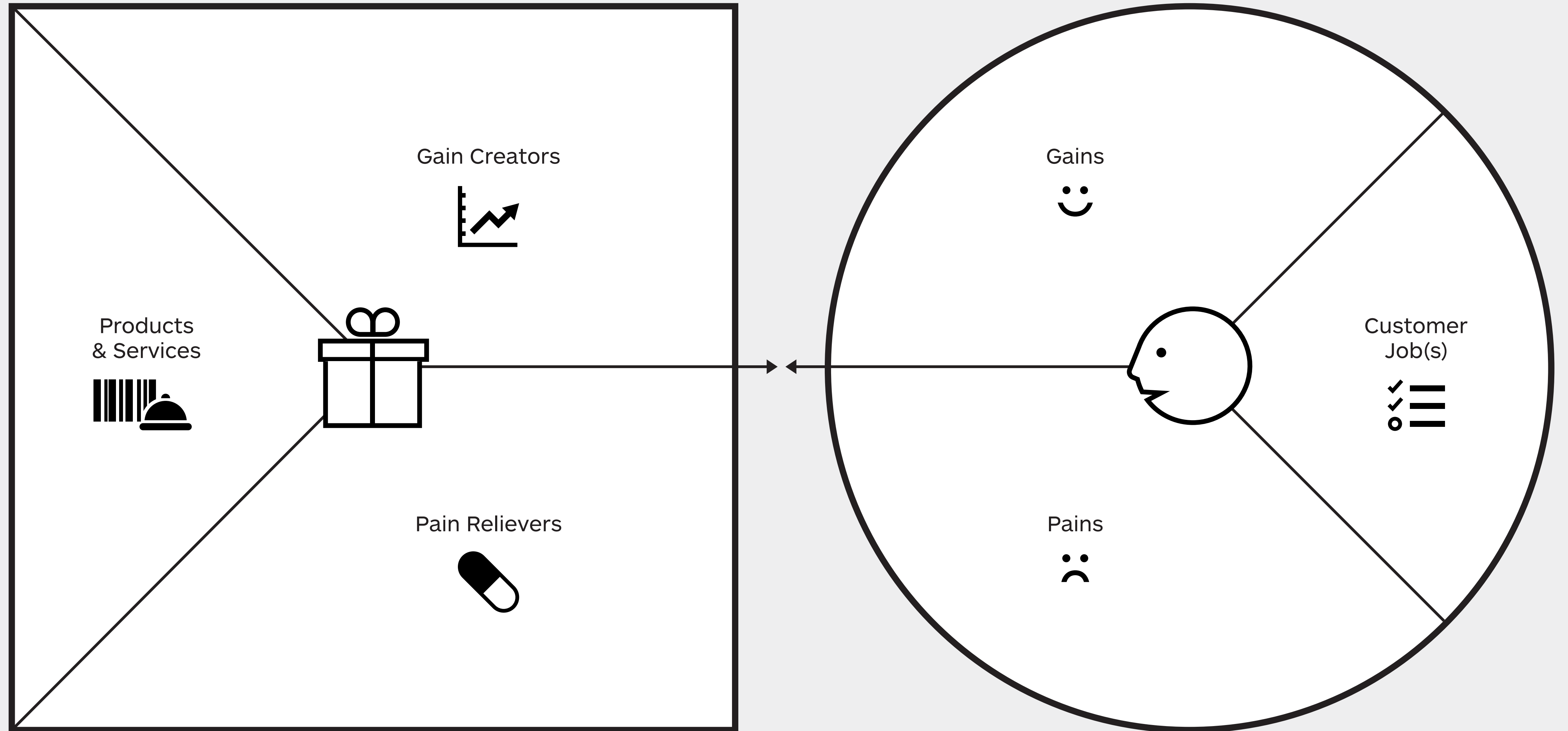
N a B c



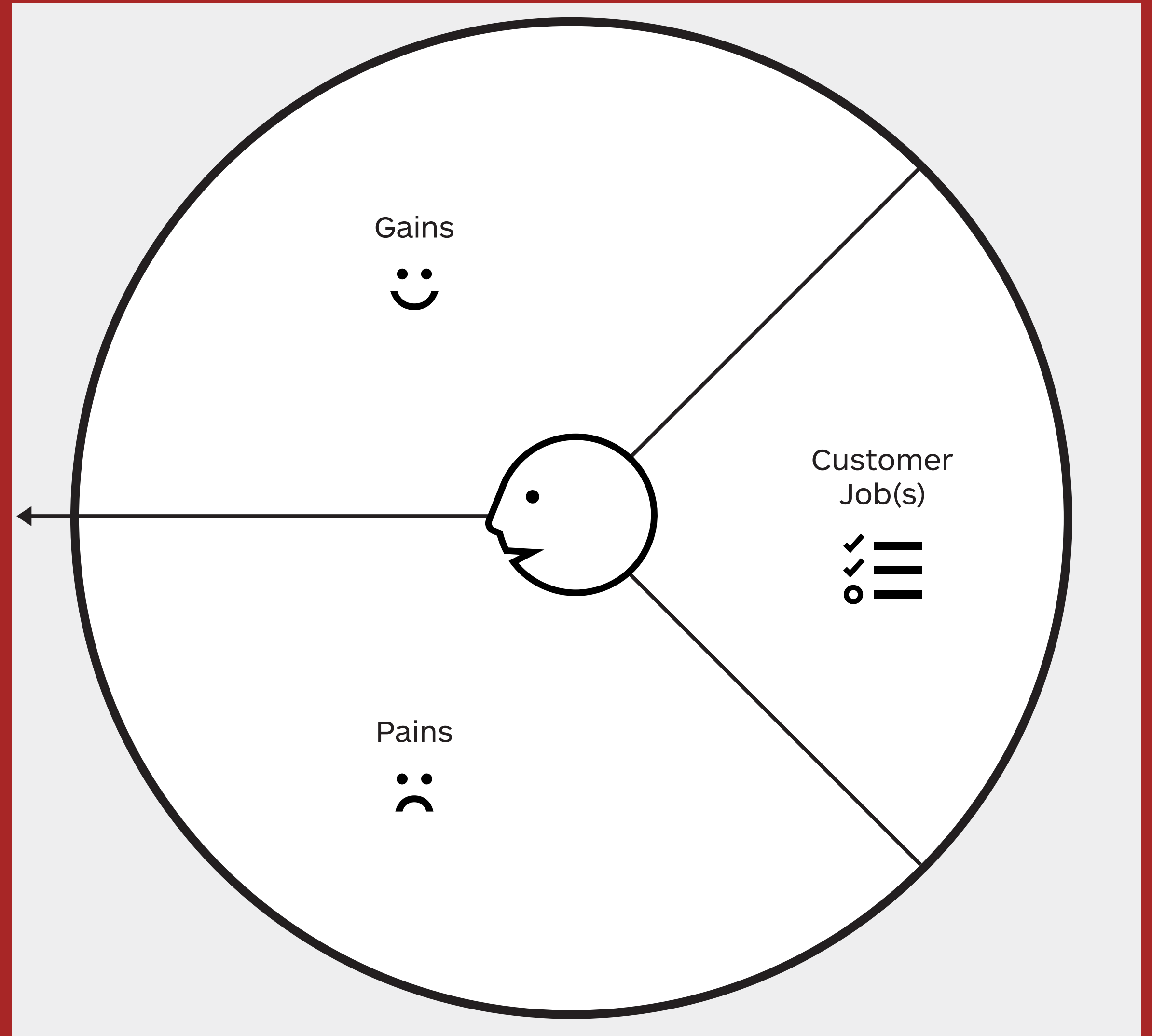
För vem?



VALUE PROPOSITION CANVAS



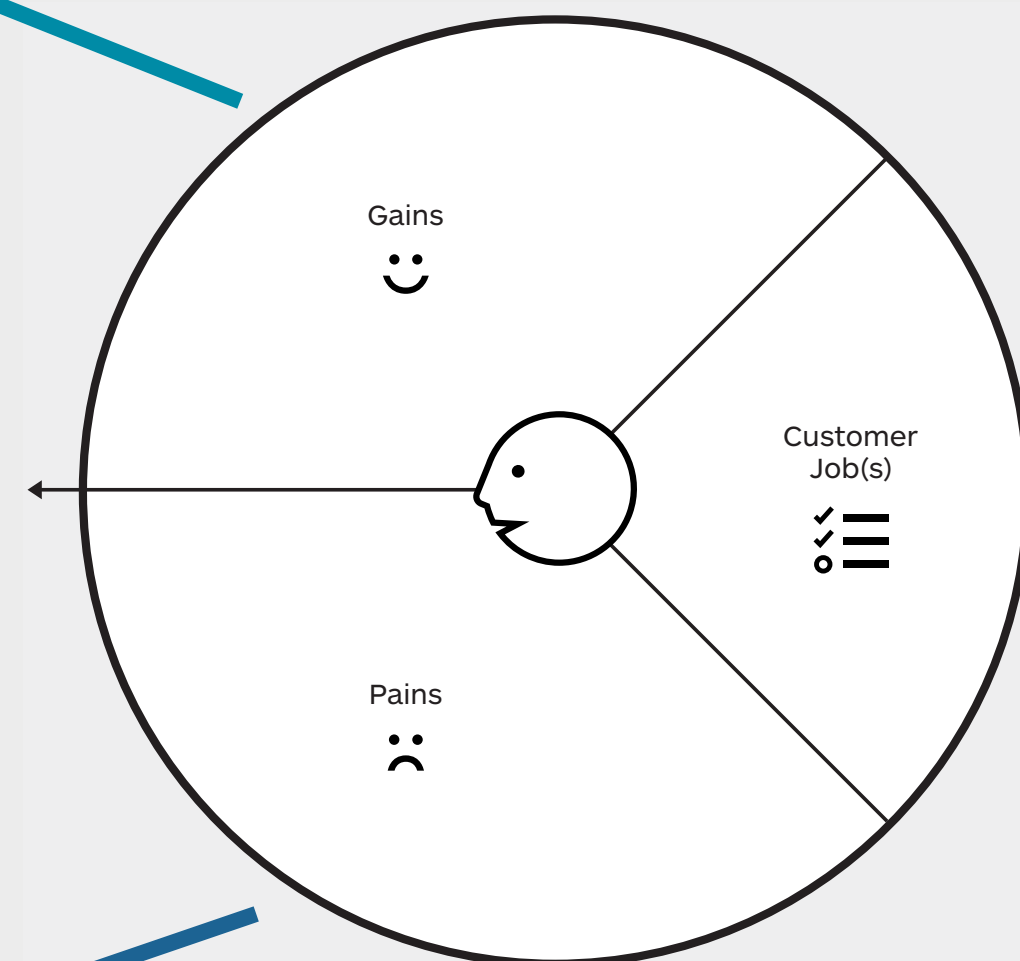
För vem?



Kundnyttor

Kundjobb

Kundbesvär



VAD ÄR ETT KUNDBEHOV?

Hemligheten med att hitta kundbehov är att veta vad man letar efter

En definition:

Den funktionalitet en användare behöver för att utföra en uppgift eller nå ett mål

En alternativ definition:

Det framsteg eller värde en person försöker nå i en viss situation

Kunderna kan inte alltid uttrycka sina behov rakt av, men de kan berätta om sina strävanden, sina problem och sina goda stunder. Fråga dem därför:

- Vad försöker de åstadkomma?
- Vilken uppgift vill de utföra?
- Varför fungerar inte det de gör nu?
- Varifrån kommer deras önskan om något nytt och bättre?



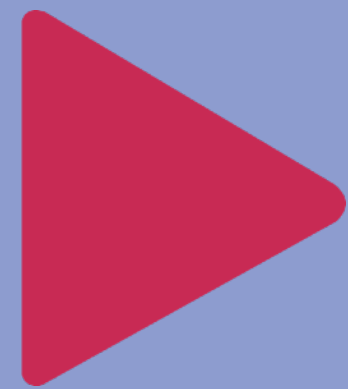
Intervjubarade insamlingsmetoder ger

Uttalade krav och behov

Berättelser

Problembeskrivningar

Jämförelser



Observationsbaserade insamlingsmetoder ger

Vanliga handlingar

Kompenserande beteenden

Tvekan

Egna lösningar

ARBETSGÅNG I AGIL INNOVATION

1. Förberedelse

Vad vill jag veta?

Vem ska jag fråga?

2. Insamling

Hur ska jag fråga?


Vad ska jag fråga?

3. Bearbetning

Vad säger det här?

Vad fattas?





Ju mer
du känner till
om en situation
desto större är
chansen att du
hittar design-
möjligheterna

**Ju mer du vet om din kund
desto mer träffsäkert kan du
utforma din produkt eller tjänst**

