



Claudia Past, MA (USECON) hat Gesundheitsmanagement im Tourismus studiert und ist seit Anfang 2012 für USECON tätig. Bei USECON ist sie verantwortlich für die Bereiche Sales, Marketing, PR, Kunden- und Partnerbetreuung sowie die Reseller Tätigkeit für Tobii Technology. Weiters ist Claudia Past verantwortlich für die Weiterentwicklung von strategischen Experience Management Services und customer-centred Innovations.

Gastbeitrag

Benutzerzentrierte Innovation

In vielen Praxisprojekten hat sich gezeigt, dass Benutzer oft spannende und erfolgsträchtige Vorschläge in den frühen Phasen eines Projektes einbringen können. So könnten Unternehmen auf neue Herausforderungen aufmerksam gemacht werden und diese in die Produkt- und Serviceentwicklung frühzeitig einfließen lassen. Doch was könnten Gründe dafür sein, dass Benutzer oft gewinnbringende Ideen liefern?

Einerseits setzen sich Benutzer sehr lange mit einem Produkt auseinander, wodurch neue Bedürfnisse in der Nutzung entstehen. Durch diese nicht gestillten Bedürfnisse kommen Anwender auf neue Ideen und Potentiale. Auf der anderen Seite denken Benutzer oft in einem anderen Kontext als der Hersteller oder verwenden das Produkt nicht im herkömmlichen Sinn („out of the Box“). Somit könnten neue Möglichkeiten generiert werden.

Wie könnte die Einbeziehung von Kunden und Anwendern nun in der Praxis ablaufen? Eine Methode, bei der sich User als Ideenkönige profilieren könnten, ist das Customer Experience Innovation Lab (CX Inno Lab). Alle vier Phasen des Innovationsprozesses nützen die frühe Einbindung von potentiellen Benutzern und Kunden, um Ideen mit hohem „Begeisterungspotential“ zu finden, nach ihrem Marktpotential zu selektieren und das Gesamterlebnis (Experience) zu optimieren. Folgende vier Phasen sollten dabei berücksichtigt werden:

- **Idea Development:** Ideen werden gemeinsam mit Kunden und Anwendern generiert, aus Usersicht bewertet und selektiert. Dies stellt eine Möglichkeit dar, die wichtigsten Markt- und Konkurrenzrends zu erfassen.
- **Concept & Design:** Es empfiehlt sich ausgewählte Ideen in erste Konzepte zusammenzufassen und mit Benutzern zu konkretisieren. Diese Ideen sollten in erste Designentwürfe und visuelle Konzepte umgesetzt bzw. eine Experience Strategie definiert werden.
- **Experience Prototyping:** In der Praxis hat sich bewährt, das beste Konzept in Erlebnis Prototypen umzusetzen. Dies stellt eine Möglichkeit dar, die ausgewählten Ideen „greifbar“ zu machen und die USP aufzudecken.
- **User Evaluation:** Die Experience Prototypen werden unter Einbindung der zukünftigen Anwender und Kunden getestet und weiterentwickelt sowie das Marktpotential bestimmt.

Speziell wenn es um die Einbeziehung von Anwendern im Designprozess geht, hat der eine oder andere mit Sicherheit schon von Co-Creation gehört. Unter Co-Creation versteht man die Einbeziehung zukünftiger Kunden oder Nutzer bei der Entwicklung neuer Ideen, Konzepte

oder Services im Designprozess. Der Benutzer und Kunde wird somit zum zentralen Bestandteil der Entwicklung.

Sowohl das CX Inno Lab als auch die Denkweise der Co-Creation sind bewährte Möglichkeiten, um Kunden und Anwender frühzeitig in den Entwicklungsprozess einzubeziehen. Die Integration der Anwender sollte im Verlauf des Projektes durch mehrere Evaluationsschritte erfolgen. User Ideen warten oft nur auf Unternehmen, die diese Ansätze aufnehmen und zu einem Produkterfolg machen.

Artikel nachzulesen auf

http://www.it-press.at/kommentar/benutzerzentrierte-innovation?utm_source=15.02.2013