

WIE DIE EINBINDUNG VON KUNDEN FEEDBACK ZU BESSERER SOFTWARE ENTWICKLUNG BEITRAGEN KANN: EINE STARTUP PERSPEKTIVE

MAGALI BALAUD



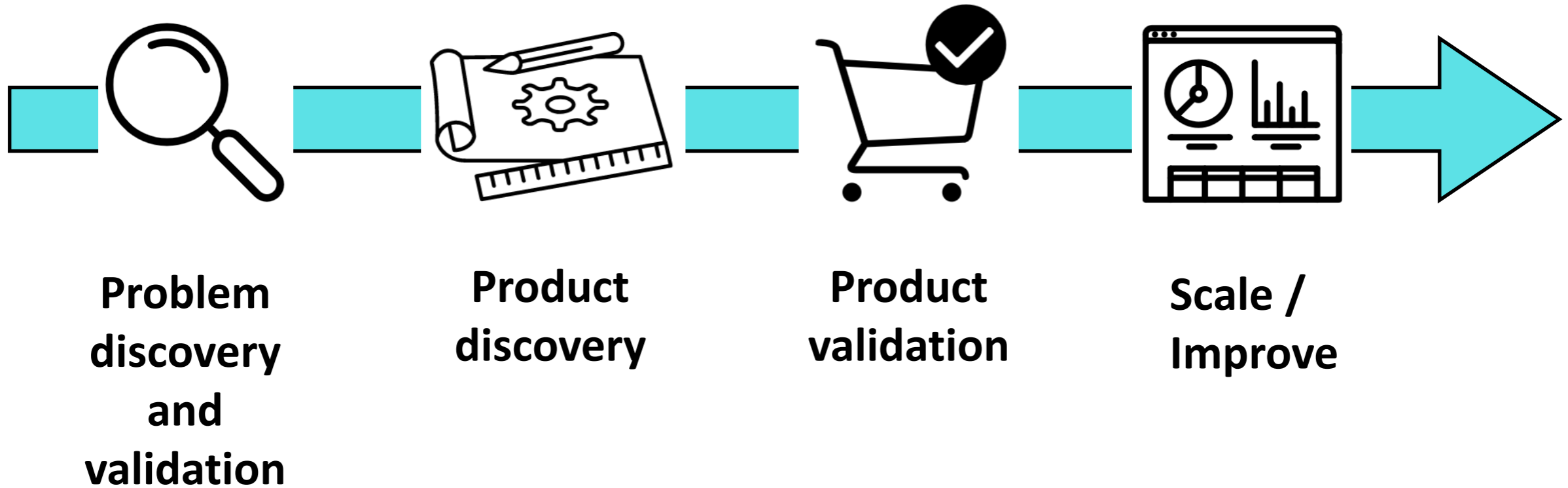
CUSTOMER DEVELOPMENT

Wie die Einbindung der Kundenperspektive durch moderne Interview und Research-Methoden zu besserer Entwicklung von Ideen und Produkten beitragen kann.

WARUM CUSTOMER DEVELOPMENT?

Wir sollten es vermeiden Zeit und Geld in ein Produkt zu investieren welches niemand benutzen wird

CUSTOMER DEVELOPMENT





Problem



Needs



E-commerce Plattform



Eine Website um die Produkte zu verkaufen



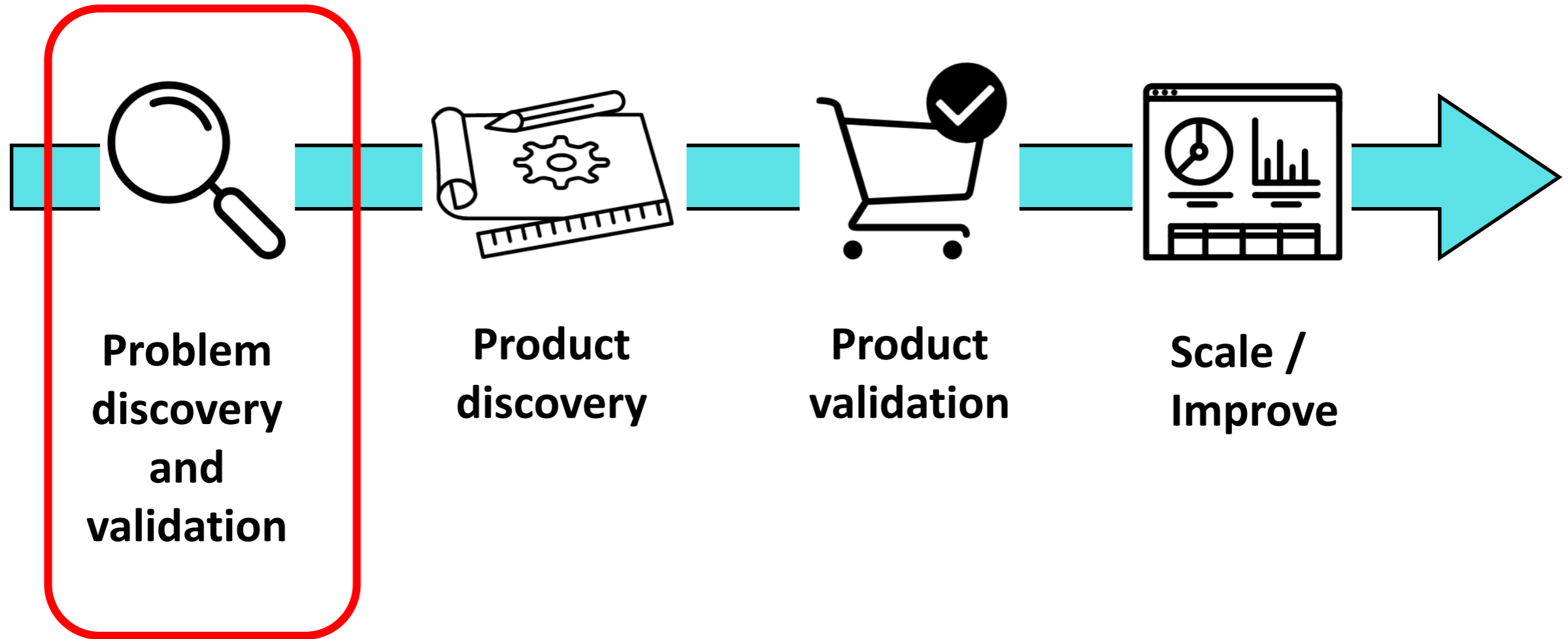
Einen Facebook Marketing Kurs besuchen

Ich verstehe nicht, wie ich meine Produkte online verkaufen könnte und ich verbringe zu viel Zeit in Customer care



- 1) Ich will mein Brand größer machen
- 2) Ich möchte keine Zeit verbringen mit meinen Kunden zu chatten
- 3) Ich möchte nicht mit meiner Kreditkarte bezahlen
- 4) Mein Kunde besucht keine Website und möchte eine Lösung in Facebook oder Whatsapp

CUSTOMER DEVELOPMENT



PROBLEM DISCOVERY

Fragebogen oder Persönliches Interview?

Wie viele Leute sollten wir interviewen?

Wo finde ich die Leute zum interviewen?

INTERVIEW

INTERVIEW FRAGEN

Welche Herausforderung haben Sie beim Online Verkauf?

Erzähl von letzten Mal als eine Kunde Sie kontaktiert hat?

Wie viel Zeit verbringen Sie pro Tag mit Kunden Anfragen zu beantworten? Was könnte da helfen?

Was fragen die Kunde? Welche Fragen haben Sie?

Wer kümmert sich um ihre Facebook Seite?

Was wissen Sie über Online Marketing?

Wie hoch ist ihr Marketing Budget?

USER JOURNEY

Aktion

Alex nimmt Bilder auf und stellt die auf seinem FB Seite

Alex teilt seine Werbung in verschiedene FB Gruppe

Alex bekommt eine Whatsapp Nachricht von einem Kunde zu Smartphone A

Alex prüft ob dieses Smartphone immer noch im Lager ist

Alex antwortet ja und gibt Bescheid über alle verfügbaren Farben

Der Kunde antwortet 2 Stunde später und fragt nach Bildern

Alex geht zurück im Lager um Bilder zu nehmen

Die Kunde bestätigt und teilt seine Adresse.

Gefühl



Mein Post sieht nicht gut aus



Ich habe keine Zeit..



Yeah, neue Kunde!



Ich muss schnell antworten sonst verliere ich diesen Kunde



Ich muss schnell antworten sonst verliere ich diesen Kunde



Ich habe keine Zeit



Problem

Ich habe keine Kenntnisse in Design...

Alex ist nicht immer im Laden und muss seinen Assistent anrufen

Es dauert viel Zeit alle Kundenfragen individuell zu beantworten

Needs

Ich möchte schöne Werbungen erstellen aber will nicht über Design lernen oder viel Geld ausgeben

Ich möchte, dass so viele Leute wie möglich mein Post sehen

Ich möchte meine aktuell Lager kennen

Ich möchte, dass meine Kunde alle Infos bekommt, ohne dass ich Zeit verliere

Ich möchte, dass den Kunde automatisch alle Bilder bekommt, dass er braucht

INTERVIEW TIPS



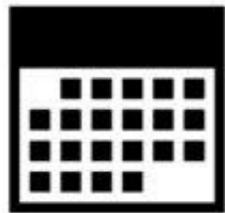
**Viel zuhören,
wenig reden**



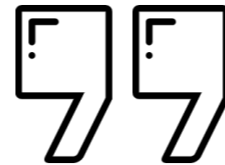
Offene Fragen



5 Warum



**Präzise Fragen (Im
Februar, wie viel Mal...)**



Nach Beispielen fragen



**Eigene
Emotionen
beobachten**

INTERVIEW ANFÄNGERFEHLER

1) Nicht genug Zusatzfragen stellen

2) Schlechte Fragen stellen

Möchtest du ****etwas richtig Tolles****? (ein Robot, der wie ein 5 Sterne Chef kochen kann)

Möchtest du ****irgendetwas, dass alle wollen****? (Geld sparen)

INTERVIEW EINLADUNG

Hallo,

Ich möchte gern Feedback zu einem potenziellen Produkt bekommen, das bei [Problem oder Prozess] helfen kann. Es wäre schön, wenn ich deine Feedback erhalten würde.

Ich habe (noch) kein Produkt zu verkaufen ... Ich versuche nur herauszufinden, ob es wirklich ein Bedarf für solches Produkt gibt.

Hättest Sie Zeit?

**ERGEBNISSE
VORSTELLEN**

B2B PERSONA



SAMI

35 Jahre alt

Geschäft Führer von dem Smartphone Laden "Tecnu" mit 2 Mitarbeitern in Downtown Nairobi

Tecnu existiert seit 4 Jahre und Lieferungen sind möglich

Alex möchte sein sales mit Online Shopping erhöhen ohne mehr Zeit in Customer Care zu verbringen

Alex hat eine Kredit Karte aber nutzt die nicht so gerne im Internet. Alex hat ein sehr gute lieferung system und kann innerhalb ein Tag liefern.

Alex hat keine Kenntnisse in Photographie, Design und Online Marketing und ist auch nicht interessiert mehr über solche Themen zu lernen.

Demographische Daten

Ziele

(Was will das Persona erledigen)

Relevante Angaben

(Eigenschaften und Verhalten: Interesse, Routine, Werte, Fähigkeiten...)

ERBEBNISS: PERSONA



TIMO

25 Jahre alt

Bank mitarbeiter

Kampala, Uganda

Timo möchte alle seine Klamotten und Schuhe online kaufen. Er hat wenig Zeit und will eine einfache und schnelle Lösung.

Timo kauft regelmäßig neue Klamotten für seine Arbeit aber hat keine Zeit um in der Stadt zu fahren zum shoppen. Er folgt ein paar Laden in Facebook und schreibt denen, wenn er ein neues Produkt kaufen will. Die Lieferung ist normalerweise am selben Tag. Er besitzt kein Kredit Karte.

Demographische Daten

Ziele

(Was will das Persona erledigen)

Relevante Angaben

(Eigenschaften und Verhalten: Interesse, Routine, Werte, Fähigkeiten...)

USER JOURNEY

Aktion

Alex nimmt Bilder auf und stellt die auf seinem FB Seite

Alex teilt seine Werbung in verschiedene FB Gruppe

Alex bekommt eine Whatsapp Nachricht von einem Kunde zu Smartphone A

Alex prüft ob dieses Smartphone immer noch im Lager ist

Alex antwortet ja und gibt Bescheid über alle verfügbaren Farben

Der Kunde antwortet 2 Stunde später und fragt nach Bildern

Alex geht zurück im Lager um Bilder zu nehmen

Die Kunde bestätigt und teilt seine Adresse.

Gefühl



Mein Post sieht nicht gut aus



Ich habe keine Zeit..



Yeah, neue Kunde!



Ich muss schnell antworten sonst verliere ich diesen Kunde



Ich muss schnell antworten sonst verliere ich diesen Kunde



Ich habe keine Zeit



Problem

Ich habe keine Kenntnisse in Design...

Alex ist nicht immer im Laden und muss seinen Assistent anrufen

Es dauert viel Zeit alle Kundenfragen individuell zu beantworten

Needs

Ich möchte schöne Werbungen erstellen aber will nicht über Design lernen oder viel Geld ausgeben

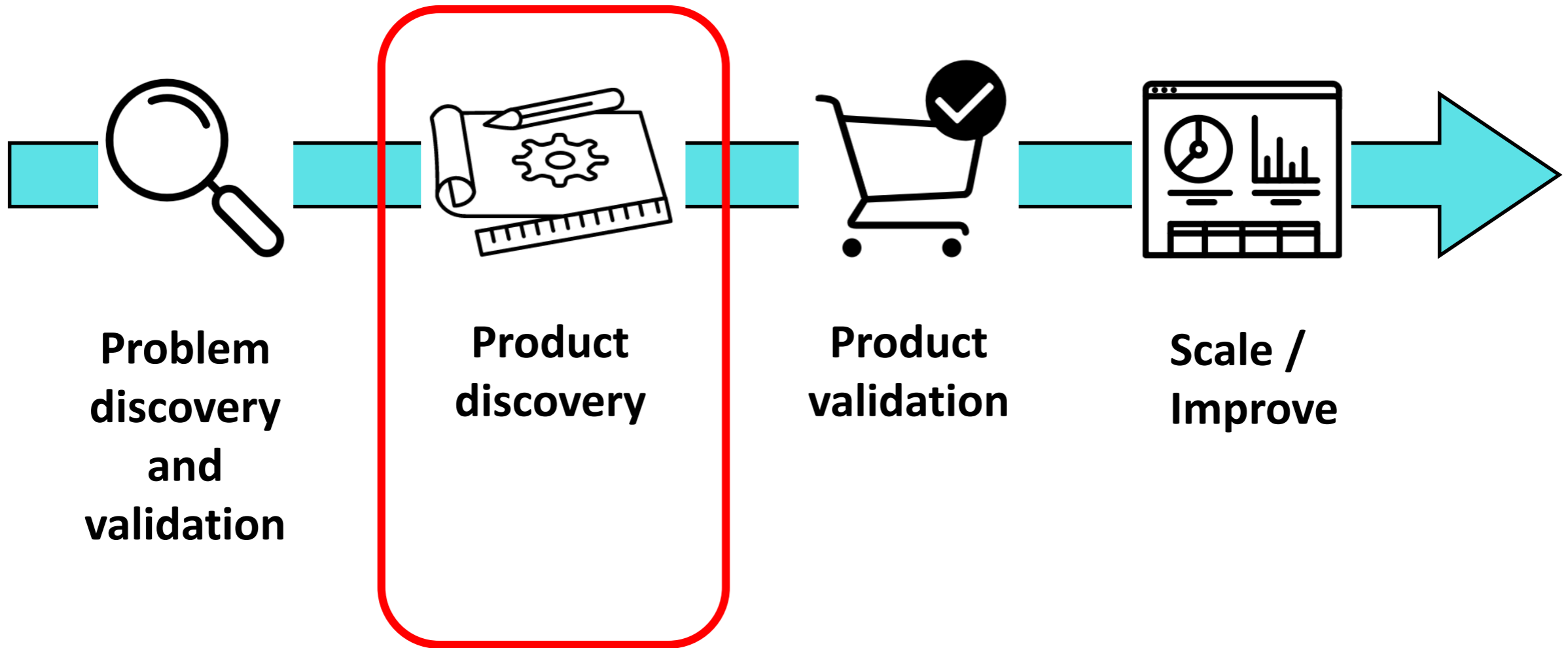
Ich möchte, dass so viele Leute wie möglich mein Post sehen

Ich möchte meine aktuell Lager kennen

Ich möchte, dass meine Kunde alle Infos bekommt, ohne dass ich Zeit verliere

Ich möchte, dass den Kunde automatisch alle Bilder bekommt, dass er braucht

CUSTOMER DEVELOPMENT



INTERVIEW FRAGEN

Würden Sie so ein Produkt nutzen?

Warum? Warum nicht?

Löst diese Funktion Ihre Problem?

Was macht Lösung A attraktiver als Lösung B,
wenn Sie versuchen diese Aufgabe auszuführen?

Was würde Ihre Erfahrung verbessern?

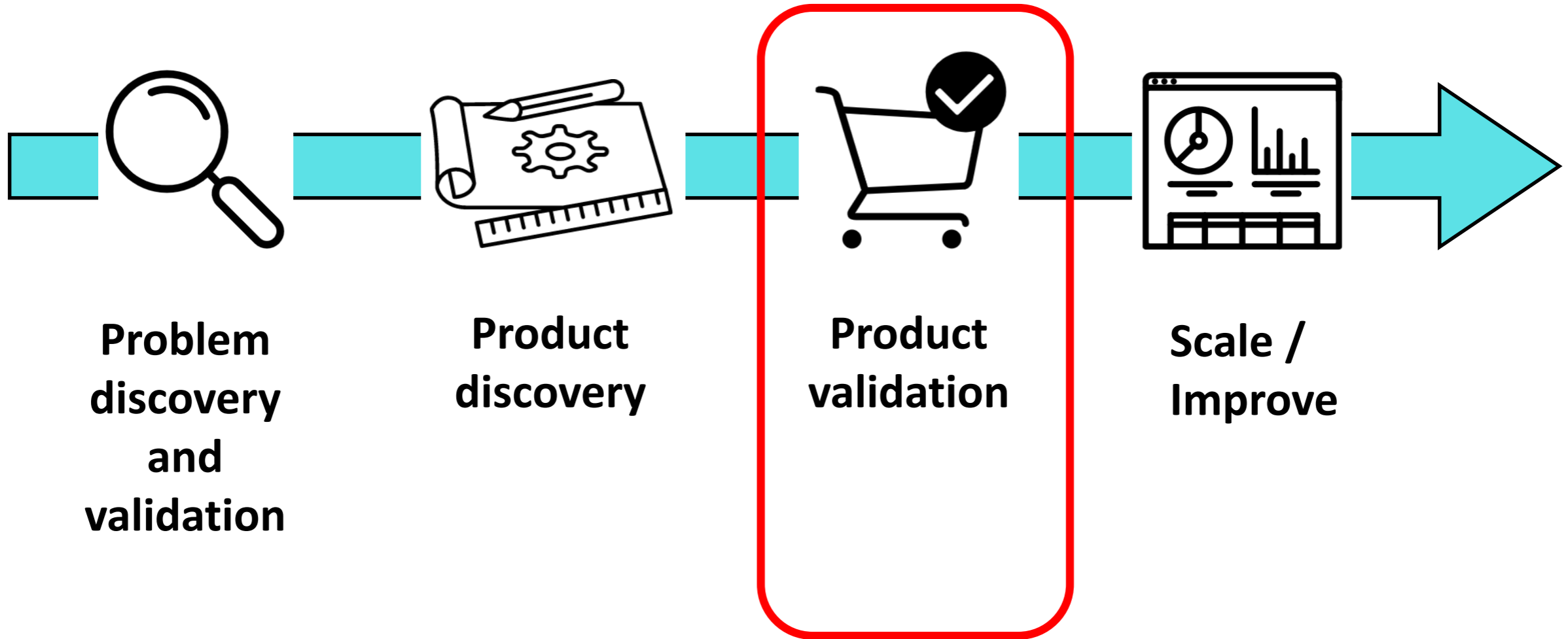
Welche Funktion möchten Sie haben, die noch
nicht existiert?

Warum ist es ein Must-Have Produkt?

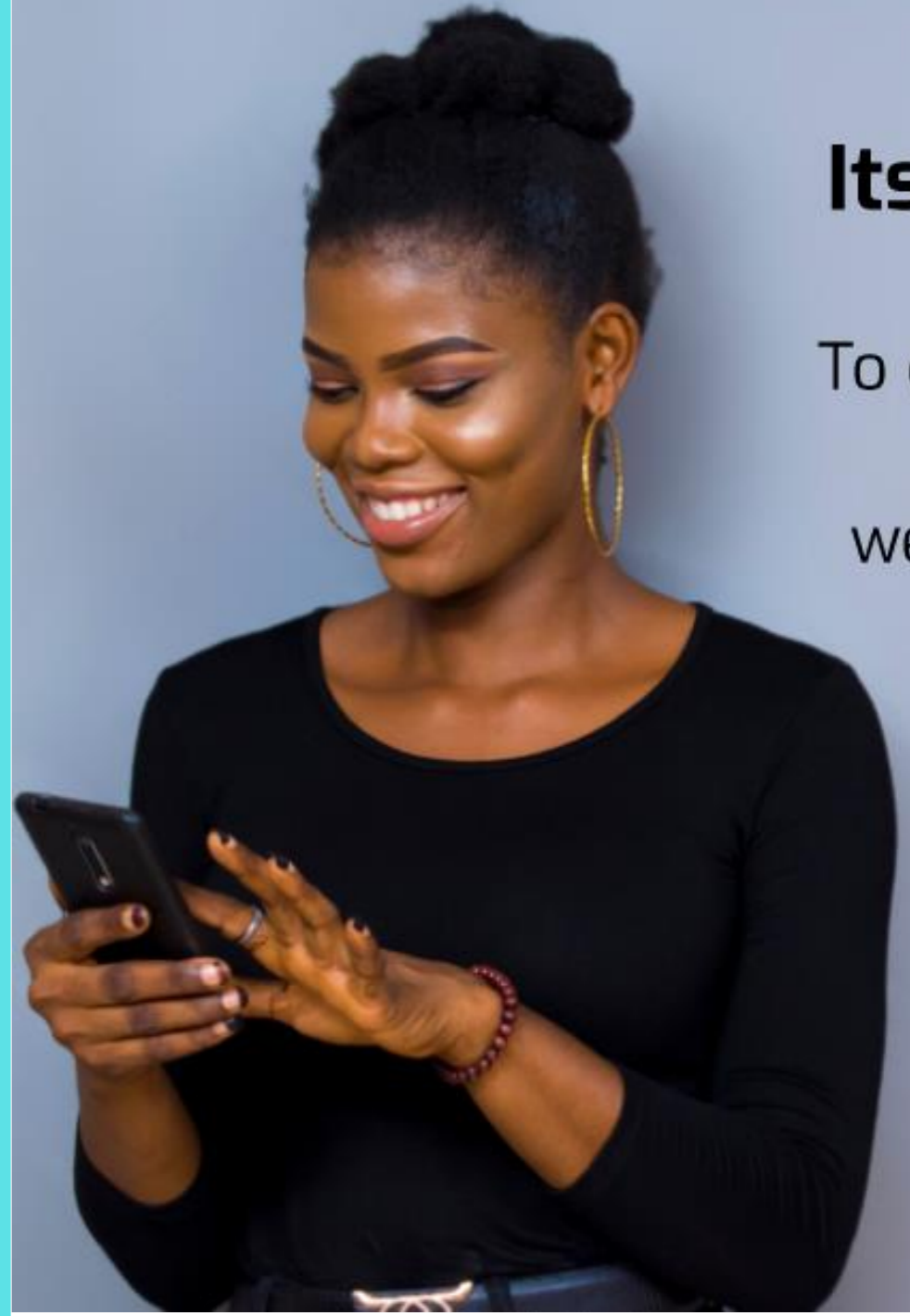
Was mögen Sie nicht in dem Produkt?

Warum?

CUSTOMER DEVELOPMENT



**GIBT ES LEUTE DIE
BEREITS IM CHAT
EINZUKAUFEN?**



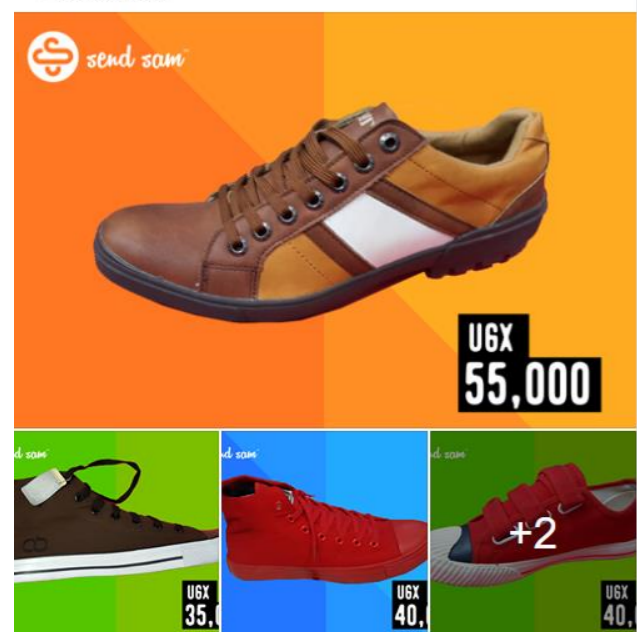
WIZARD OF OZ

Eine Fassade ist erstellt, die so wirkt, als würde das Produkt bereits existieren und funktionieren. Die Funktionen des Produkts werden dann aber vom Team manuell ausgeführt.

WIZARD OF OZ

Send Sam - Kampala
Published by Panya Tech [?] · 1 min ·

Sam is your trendy shoe shopper. Sam checks quality for you and finds the best deals in 250 shoe shops in Kampala! Whatsapp +25678765432 to order
+ Same day delivery
+ Full return policy



send sam

UGX 55,000

UGX 35,000

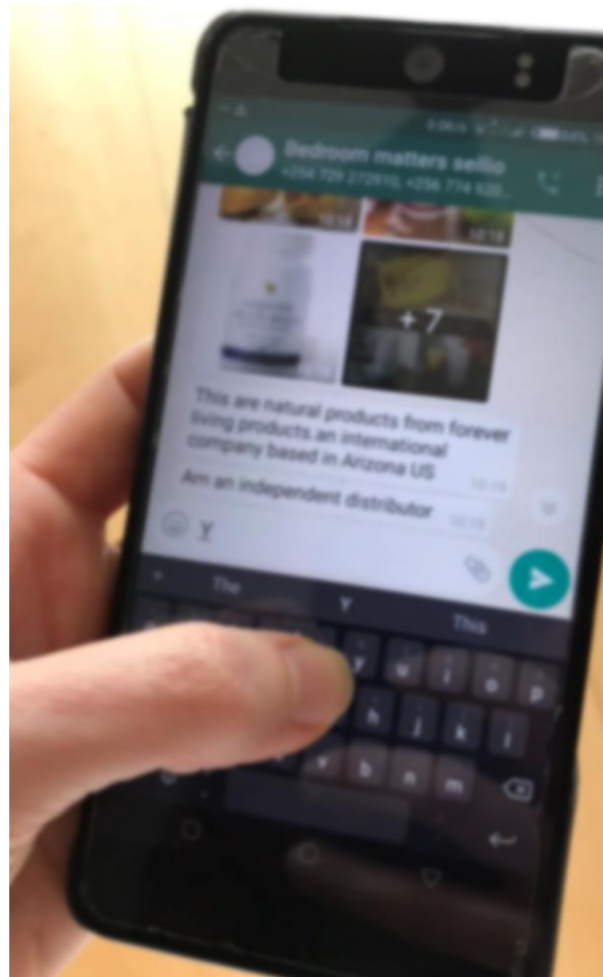
UGX 40,000

UGX 40,000

Boost Post

Like Comment Share

Write a comment...



**SIND GESCHÄFTE
AN SELLIO
INTERESSIERT?**



INTERVIEW FRAGEN

Wie viel pro Monat würden Sie für so eine Lösung ausgeben?

Möchten Sie sich für unsere Newsletter anmelden?

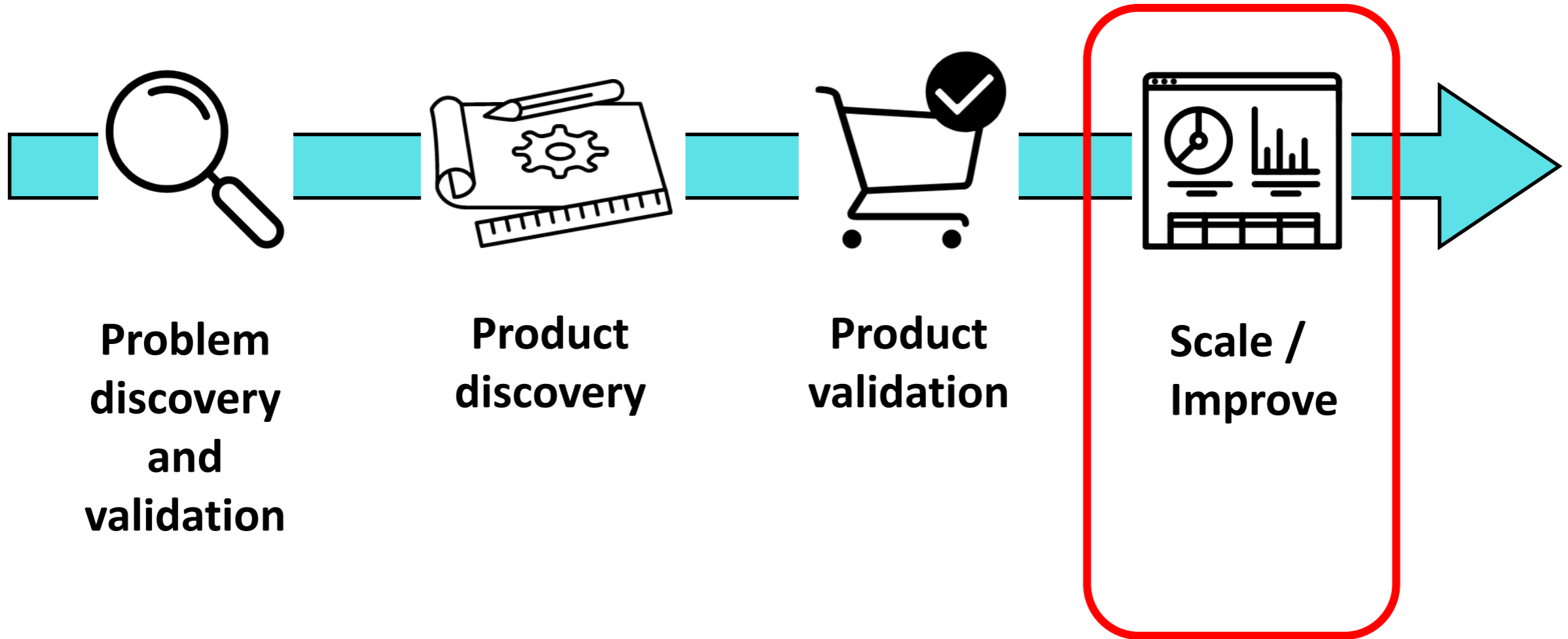
CONCIERGE MVP

Wir kreieren ein reale Produkterfahrung für den Kunden indem wir Funktionen des Produktes manuell ausführen.

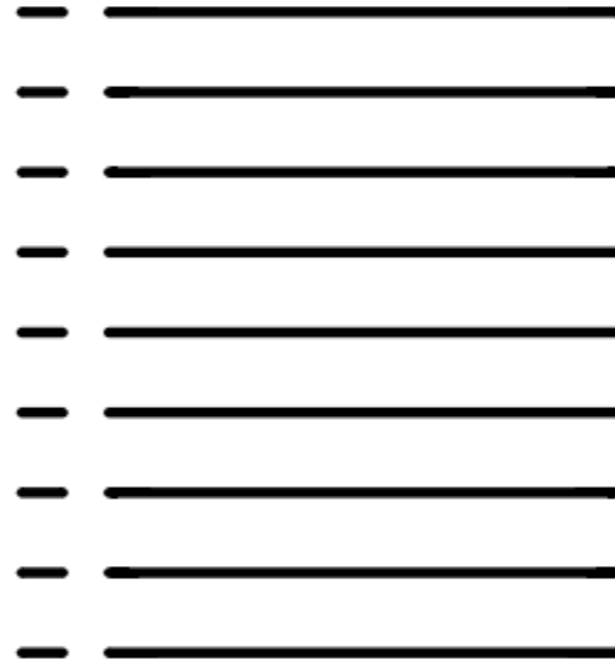
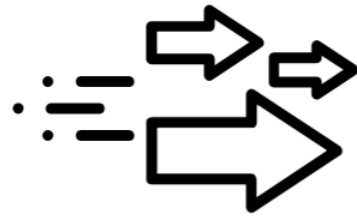
SELLIO

<https://www.youtube.com/watch?v=rf8o1kK9U7I>

CUSTOMER DEVELOPMENT



IDEEN FÜR FEATURES



MEHRERE PERSONA



Ich habe keine Zeit
für Customer Care



Ich habe keine
Kenntnisse in Online
Marketing



Ich habe kein
Kredit Karte



Ich habe keine
Kenntnisse in Online
Marketing

INTERVIEWS



Ich habe keine Zeit
für Customer Care



Ich habe keine
Kenntnisse in Online
Marketing

**Welche Features
möchten Sie haben?**



DANKE