

a.a. 2010 / 2011

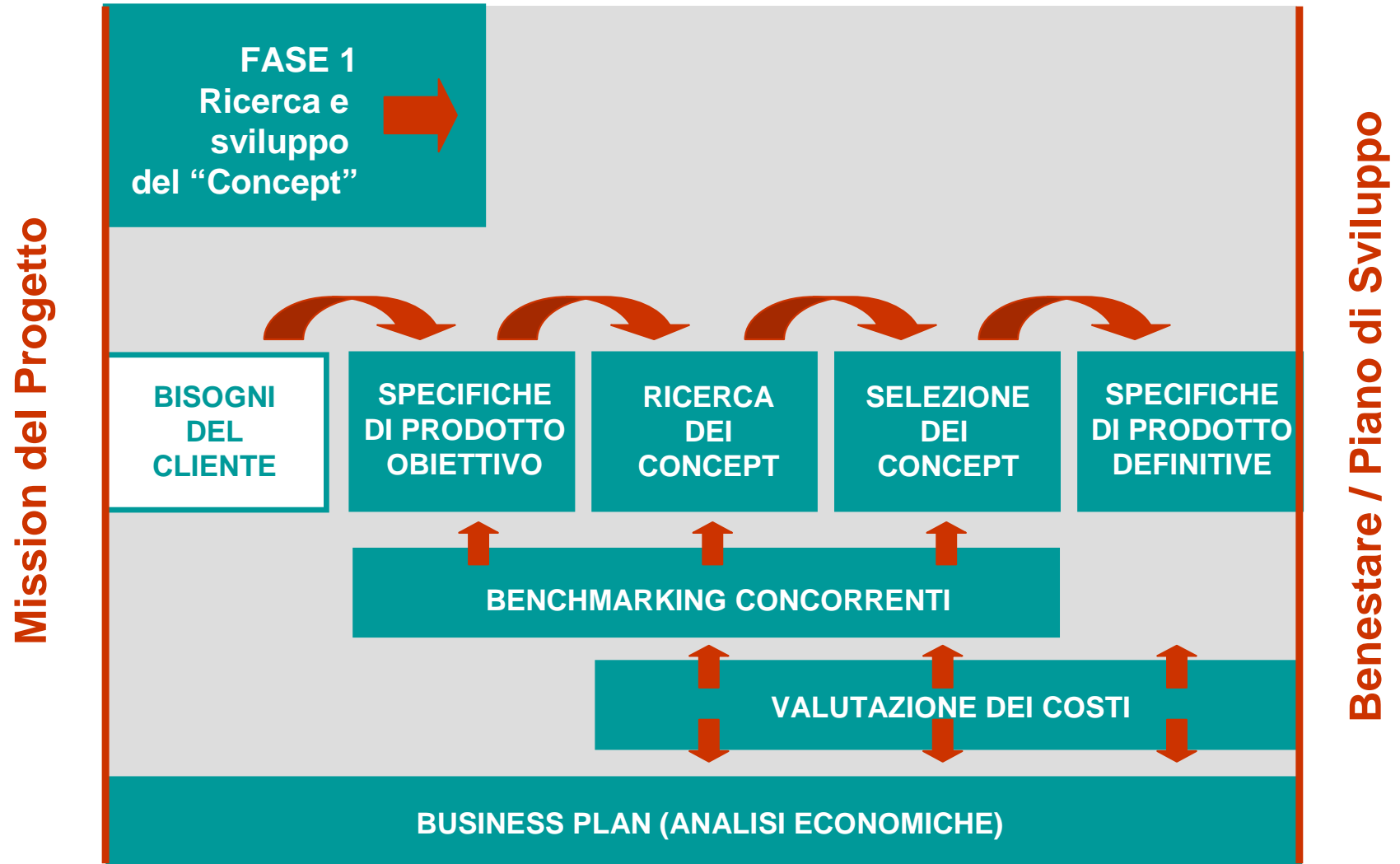
---

4° Capitolo

**CUSTOMER NEEDS**

# **INDUSTRIAL DESIGN**

Docente S. Ferrari



---

## **CUSTOMER NEEDS**



- **SVILUPPARE UN PRODOTTO FOCALIZZATO SUI BISOGNI DEL CLIENTE**
- **IDENTIFICARE BISOGNI LATENTI E BISOGNI ESPLICITI**
- **CREARE UNA DOCUMENTAZIONE DI BASE A SUPPORTO DELLE SPECIFICHE DI PRODOTTO**
- **ESSERE CERTI CHE NESSUN BISOGNO PRIMARIO SIA STATO DIMENTICATO O NON CONSIDERATO**
- **CREARE UNA AMPIA CONDIVISIONE ALL'INTERNO DEL TEAM (E DELL' AZIENDA) SULLE SCELTE CHE VENGONO FATTE**
- **CREARE UN ARCHIVIO DELLE ATTIVITÀ SVOLTE DURANTE LO SVILUPPO**



**1. DEFINIRE LO SCOPO DELLA RICERCA**



**2. RACCOGLIERE INFORMAZIONI (CARATTERISTICHE) DAI CLIENTI**



**3. TRASFORMARE I DATI RACCOLTI IN TERMINI DI BISOGNI**



**4. DEFINIRE UN LIVELLO DI PRIORITÀ TRA I BISOGNI IDENTIFICATI**



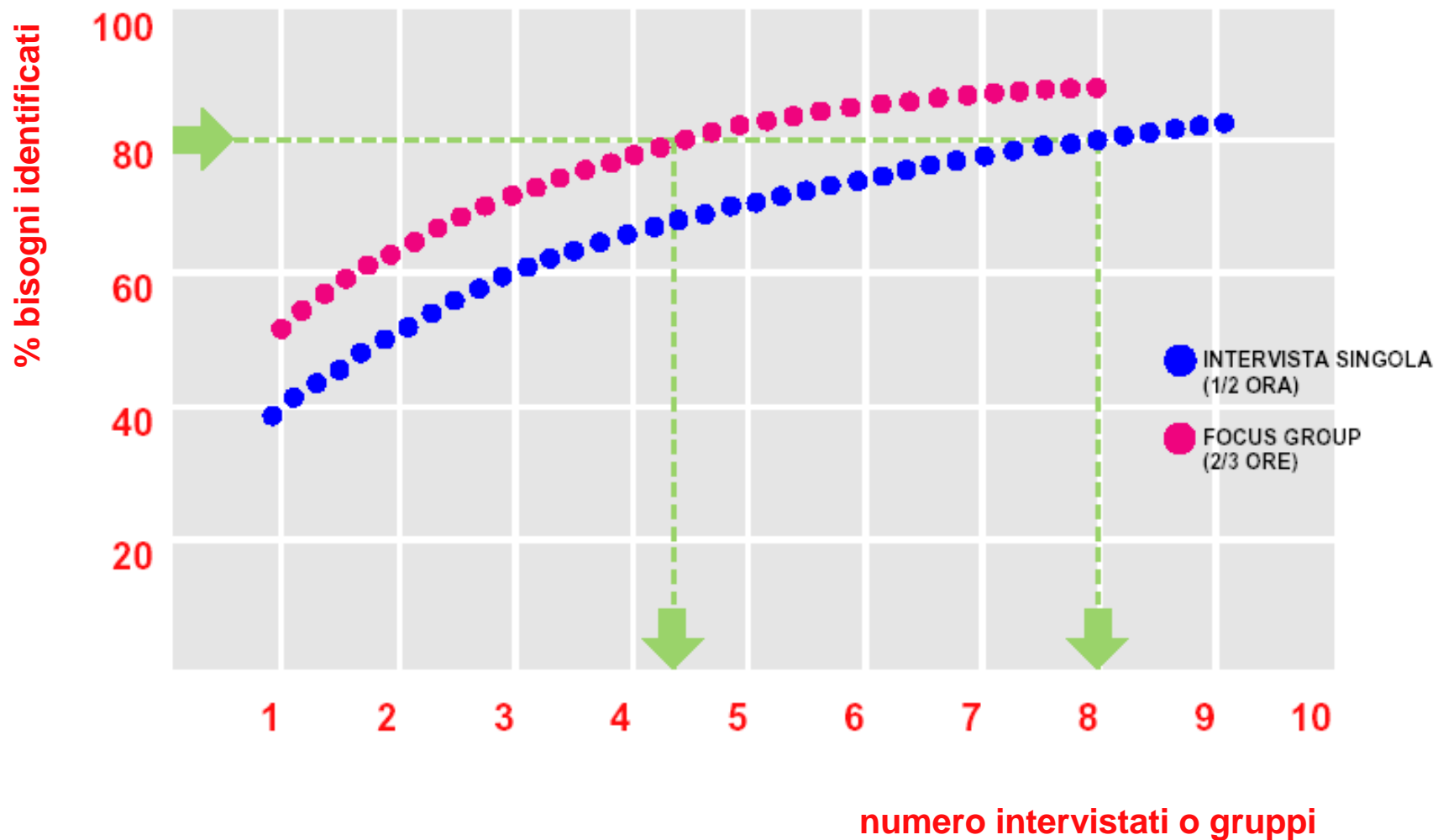
**5. PESARE E DEFINIRE L'IMPORTANZA DI OGNI BISOGNO**

**PUNTO 1 –  
DEFINIRE LO SCOPO DELLA RICERCA: RICHIESTE DI BASE**

---

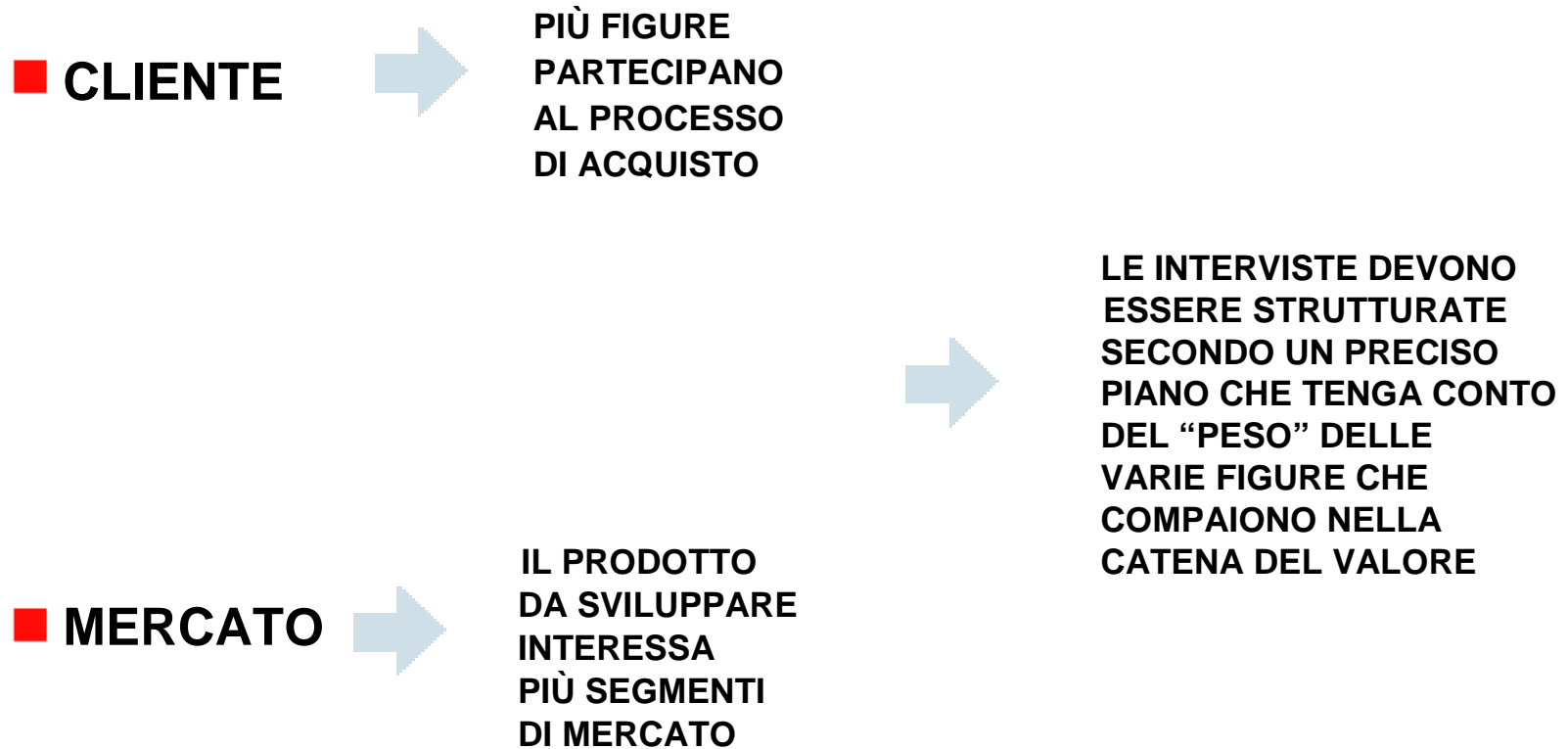
- **DESCRIZIONE DEL PRODOTTO:**
  - Cacciavite elettrico a batteria per veloce e facile utilizzo
  
- **KEY BUSINESS GOALS:**
  - 10% mercato entro il 2010
  - 50% m.d.c.
  - disponibile da settembre 2009
  
- **MERCATO PRIMARIO  
( TARGET MARKET):**
  - Cliente “fai da te”
  
- **CARATTERISTICHE BASE:**
  - Maneggevole (uso manuale - non da banco)
  - Con motore
  - Tecnologia batterie ricaricabili
  
- **FIGURE CHIAVE:**
  - Utilizzatore
  - Rivenditore
  - Organizzazione vendite
  - Centro assistenza post-vendita
  - Produzione
  - Legale

- **INTERVISTE:** COLLOQUIO DIRETTO CON LE FIGURE CHIAVE, SECONDO SCHEMI PREDEFINITI, CHE RIFLETTONO IL PESO DELL' INTERVISTATO NELLA CATENA DEL VALORE DEL NUOVO PRODOTTO. UN SOGGETTO ALLA VOLTA , PER UN TEMPO DI UNA/DUE ORE.
- **FOCUS GROUP:** DISCUSSIONE CON UN GRUPPO DI 8/12 FIGURE CHIAVE TENUTA DA UN MODERATORE E, A VOLTE, INTEGRATO DA COMPONENTI DEL TEAM DI SVILUPPO. VIENE ESALTATA LA COMPETIZIONE CHE SI VIENE A FORMARE TRA I PARTECIPANTI.
- **ANALISI DELL' IMPIEGO:** OSSERVAZIONE DELL'USO DEL PRODOTTO IN CONDIZIONI SPECIFICHE, CON O SENZA UN RAPPORTO DIRETTO CON L'UTILIZZATORE



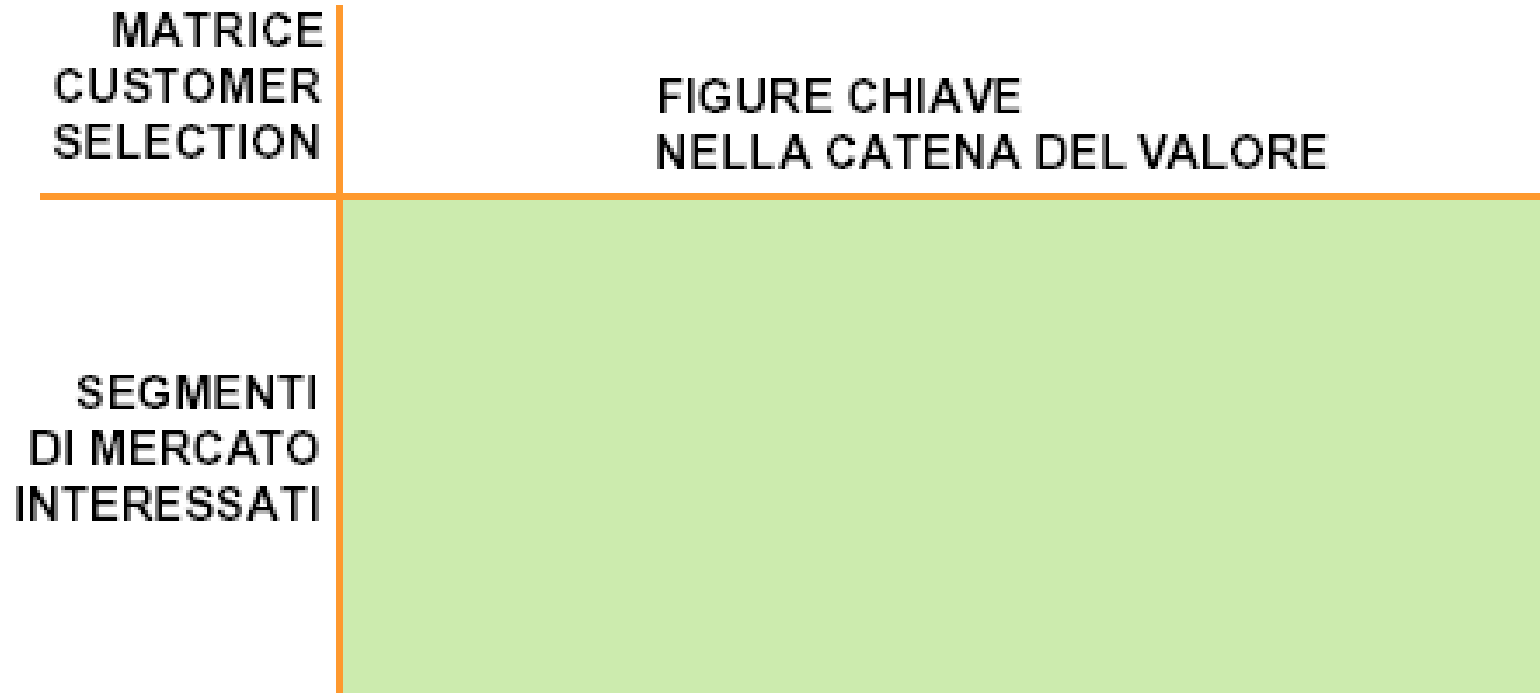
SCELTA DELLE FIGURE DA INTERVISTARE

---





SCelta DELLE FIGURE DA INTERVISTARE



ESEMPIO DI COSTRUZIONE MATRICE MERCATO / CLIENTE  
 PRODOTTO: ZAINO PLURIUSO

CREATIVITA',  
 INNOVAZIONE E DESIGN

SEGMENTI DI MERCATO	NUOVO PRODOTTO: ZAINO PLURIUSO	SEGMENTI INTERESSATI DAL NOSTRO PRODOTTO	FIGURE COINVOLTE NELL'ACQUISTO	PESO
	A) ZAINI / SACCHE PORTA LIBRI	• • •	STUDENTE MEDIE	• • •
	B) ZAINI / SACCHE PER USO GENERICO	• •	STUDENTE SUPERIORI	• •
	C) ZAINI PER USO SPORTIVO / TECNICO	•	STUDENTE UNIVERSITÀ	•
	D) ZAINI PER USO PROFESSIONALE		GRANDE DISTRIBUZIONE (GDO)	•
			RIVENDITORI SPECIALIZZATI SPORT	•
			CARTOLERIE EDICOLE ECC. ECC.	•
			SPORTIVO(ATLETA)	
			SPORTIVO GENERICO (VACANZA ECC.)	• •
			SPORTIVO SEMIPROFESSIONISTA	

•	BASSO
• •	MEDIO
• • •	ALTO

Fonte: MR&D Institute

## ESEMPIO DI MATRICE SELEZIONE CLIENTE PER "ZAINO"

CREATIVITA',  
INNOVAZIONE E DESIGN

SEGMENTI DI MERCATO		STUDENTE MEDIE	STUDENTE SUPERIORI	STUDENTE UNIVERSITÀ	SPORTIVO GENERICO	GDO	CARTOLERIE	NEGOZI SPORTIVI
		SEG. A ZAINI PORTALIBRI	6	5	2	-	2	2
SEG. B ZAINI USO GENERICO	3	2	1	4	2	1	1	
SEG. C ZAINI USO SPORTIVO	1	1	-	2	-	-	2	
TOTALE INTERVISTE	10	8	3	6	4	3	3	
	•••	••	•	••	•	•	•	

**PUNTO 3**  
**TRASFORMARE I DATI RACCOLTI IN TERMINI DI BISOGNI**

CREATIVITA',  
 INNOVAZIONE E DESIGN






LINEE GUIDA	AFFERMAZIONE DEL CLIENTE	FORMULAZIONE CORRETTA DEL BISOGNO	FORMULAZIONE ERRATA DEL BISOGNO
"Cosa" non "Come"	* Perché non mettere protezioni attorno ai contatti della batteria?.	La batteria del cacciavite è protetta da corto circuiti accidentali.	I contatti della batteria sono protetti da una porta scorrevole in plastica.
Stesso livello di dettaglio	"Faccio cadere il mio cacciavite tutte le volte".	Il cacciavite funziona anche dopo numerose cadute.	Il cacciavite è prensile.
Affermazioni non Negazione	"Non importa se piove. Devo lavorare all'aperto anche di sabato".	Il cacciavite funziona normalmente sotto la pioggia.	Il cacciavite non è messo fuori uso dalla pioggia.
Come attributo del prodotto	"Mi piacerebbe poter caricare la mia batteria dall'accendisigari della mia auto".	La batteria del cacciavite può essere caricata attraverso l'accendisigari di un'automobile.	Un accendisigari di un'automobile può caricare la batteria del cacciavite.
Evitare "deve" o "dovrebbe"	"Io non sopporto il fatto di non sapere quanta carica è rimasta nella batteria dei miei utensili".	Il cacciavite fornisce un'indicazione del livello di energia della batteria.	Il cacciavite dovrebbe fornire una indicazione del livello di energia della batteria.

Fonte: Product Design Devel., Ulrich/Eppinger

## PUNTO 4 ORGANIZZAZIONE DEI DATI RACCOLTI IN GRUPPI DI BISOGNI OMOGENEI

- GRUPPO 1** **Il CV ha un'elevata energia disponibile.**  
Il CV mantiene l'energia dopo alcune ore di intenso utilizzo.  
Il CV può avvitare su legni duri.  
Il CV avvita su tubi in metallo.  
Il CV è più veloce di un cacciavite manuale.
- GRUPPO 2** **Il CV facilita l'inserzione di una vite.**  
Il CV trattiene la vite prima che sia avviata.  
Il CV può essere utilizzato per creare un foro guida.
- GRUPPO 3** **Il CV lavora con diversi tipi di vite.**  
Il CV può avvitare viti philips, a croce, a brugola, brugola incassata, a stella.  
Il CV può essere usato con diversi diametri di vite.
- GRUPPO 4** **Il CV può accedere facilmente all'area di manovra.**  
Il CV può essere manovrato in aree molto strette.  
Il CV può accedere a viti fissate in fondo ad un foro.
- GRUPPO 5** **Il CV avvita viti in cattive condizioni.**  
Il CV può essere utilizzato per rimuovere grasso o sporco dalla testa della vite.  
Il CV permette di lavorare anche con viti verniciate.
- GRUPPO 6** **Il CV si "adatta" alla mano dell'utilizzatore.**  
Il CV è confortevole quando l'utilizzatore spinge su di esso.  
Il CV è confortevole quando viene azionato.  
Il CV è bilanciato nella mano dell'utilizzatore.  
Il CV può essere usato sia con la mano destra che con la sinistra.  
Il peso del CV non è eccessivo.
- GRUPPO N** **Il CV...ecc.**

## ■ SCALA DELLE PRIORITÀ

- PUNTEGGIO**
- 1**  **PRESTAZIONE NON DESIDERATA. NON É CONSIDERATO ACQUISTABILE UN PRODOTTO CON TALE PRESTAZIONE.**
  - 2**  **PRESTAZIONE NON IMPORTANTE. GENERALMENTE NON VIENE RICORDATA .**
  - 3**  **PRESTAZIONE CHE SAREBBE BENE AVERE, MA NON É NECESSARIA.**
  - 4**  **PRESTAZIONE ALTAMENTE RICHIESTA MA SI POTREBBE CONSIDERARE ANCHE L'ACQUISTO DEL PRODOTTO SENZA.**
  - 5**  **PRESTAZIONE INDISPENSABILE (CRITICA). NON É CONSIDERATO ACQUISTABILE UN PRODOTTO SENZA DI ESSA.**

**PUNTO 5**  
**PESARE E DEFINIRE L'IMPORTANZA DI OGNI BISOGNO**

PESO	BISOGNI
	<b>Il CV ha un'elevata energia disponibile.</b>
4	Il CV mantiene l'energia dopo alcune ore di intenso utilizzo.
3	Il CV può avvitare su legni duri.
3	Il CV avvita su tubi in metallo.
5	Il CV è più veloce di un cacciavite manuale.
	<b>Il CV facilita l'inserzione di una vite.</b>
2	Il CV trattiene la vite prima che sia avviata.
2	Il CV può essere utilizzato per creare un foro guida.
	<b>Il CV lavora con diversi tipi di vite.</b>
5	Il CV può avvitare viti philips, a croce, a brugola, brugola incassata, a stella.
4	Il CV può essere usato con diversi diametri di vite.
	<b>Il CV può accedere facilmente all'area di manovra.</b>
2	Il CV può essere manovrato in aree molto strette.
2	Il CV può accedere a viti fissate in fondo ad un foro.
	<b>Il CV avvita viti in cattive condizioni.</b>
3	Il CV può essere utilizzato per rimuovere grasso o sporco dalla testa della vite.
2	Il CV permette di lavorare anche con viti verniciate.
	<b>Il CV si "adatta" alla mano dell'utilizzatore.</b>
2	Il CV è confortevole quando l'utilizzatore spinge su di esso.
2	Il CV è confortevole quando viene azionato.
3	Il CV è bilanciato nella mano dell'utilizzatore.
4	Il CV può essere usato sia con la mano destra che con la sinistra.
4	Il peso del CV non è eccessivo.
	<b>Ecc.</b>