

Anleitung

Mit dieser Massnahme identifizieren Sie die Bedürfnisse und Erwartungen der Kundensegmente und entwickeln Lösungsansätze dazu.

Benötigte Grundlagen

- Erkenntnisse aus der Massnahme #1 Stakeholder Analyse
- Kundengespräche
- Monitor Deloitte: Kundenerlebnis@EVU

Ablauf

1. Optional: Drucken Sie das [Arbeitsblatt](#) in Grösse A1 aus.
2. Definieren Sie das Kundensegment.
3. Füllen Sie das Arbeitsblatt (Value Proposition Canvas von Osterwalder) aus.

Beteiligte

- Geschäftsleitung
- Kundenbetreuerin
- Dienstleistungsverantwortliche
- Vertreterinnen und Vertreter unterschiedlicher Stakeholder

Nachfolgende Schritte

- In der Massnahme #27 [Dienstleistungsentwicklung](#) können Sie Ihre Ideen für neue Dienstleistungen / Lösungen weiter bearbeiten.

Gute Beispiele zur Inspiration

- ewb gründet mit PostFinance ein [Startup zur automatisierten ZEV-Abrechnung mit Blockchain](#)

Stakeholder-Analyse

