

}essentials{

Reinhard Ematinger · Sandra Schulze

Produkte und Services vom Kunden aus denken

Einführung in den
Customer Jobs Canvas



Springer Gabler

essentials

essentials liefern aktuelles Wissen in konzentrierter Form. Die Essenz dessen, worauf es als „State-of-the-Art“ in der gegenwärtigen Fachdiskussion oder in der Praxis ankommt. *essentials* informieren schnell, unkompliziert und verständlich

- als Einführung in ein aktuelles Thema aus Ihrem Fachgebiet
- als Einstieg in ein für Sie noch unbekanntes Themenfeld
- als Einblick, um zum Thema mitreden zu können

Die Bücher in elektronischer und gedruckter Form bringen das Expertenwissen von Springer-Fachautoren kompakt zur Darstellung. Sie sind besonders für die Nutzung als eBook auf Tablet-PCs, eBook-Readern und Smartphones geeignet. *essentials*: Wissensbausteine aus den Wirtschafts-, Sozial- und Geisteswissenschaften, aus Technik und Naturwissenschaften sowie aus Medizin, Psychologie und Gesundheitsberufen. Von renommierten Autoren aller Springer-Verlagsmarken.

Weitere Bände in der Reihe <http://www.springer.com/series/13088>

Reinhard Ematinger · Sandra Schulze

Produkte und Services vom Kunden aus denken

Einführung in den
Customer Jobs Canvas



Springer Gabler

Reinhard Ematinger
Heidelberg, Deutschland

Sandra Schulze
Heidelberg, Deutschland

ISSN 2197-6708
essentials

ISSN 2197-6716 (electronic)

ISBN 978-3-658-20924-7

ISBN 978-3-658-20925-4 (eBook)

<https://doi.org/10.1007/978-3-658-20925-4>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2018

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Gabler ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft
Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist Teil von Springer Nature
Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany



Was Sie in diesem *essential* finden können

- Wertvolle Impulse zum Nutzen der veränderten Spielregeln und zum strukturierten ‚Übersetzen‘ Ihrer guten Ideen in Produkte und Dienstleistungen.
- Brauchbare Werkzeuge wie das *Customer Jobs Canvas* zum Erstellen, Diskutieren und Testen Ihrer ‚vom Kunden aus‘ gedachten Produkte und Dienstleistungen.
- Aktuelle Fragestellungen und echte Beispiele, die den theoretischen Ansatz und das praktische Vorgehen verständlich und greifbar machen.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Warum es sich für Sie lohnt, ‚vom Kunden aus‘ zu denken	3
2.1	Was für Gegenwind sorgt	4
2.2	Was für Rückenwind sorgt	8
3	Wie Sie die Aufgaben Ihrer Kunden beschreiben	13
3.1	Der Hintergrund	14
3.2	Reale Beispiele für Aufgaben der Kunden	18
3.3	Was bedeutet das für Sie?	23
4	Wie Sie mit dem <i>Customer Jobs Canvas</i> arbeiten	25
4.1	Die Bausteine des <i>Customer Jobs Canvas</i> ’	25
4.2	Das <i>Customer Jobs Canvas</i> ’ am Beispiel deliquoso™ von Nematico	37
4.3	Was bedeutet das für Sie?	42
5	Ihre nächsten Schritte	45
5.1	So gelingt der Start	45
5.2	So gelingt die Präsentation	48
5.3	Was bedeutet das für Sie?	52
6	Anstelle einer Zusammenfassung	55
	Literatur	59