

Identificación de las necesidades del cliente

Materiales lectivos complementarios:

Product Design and Development
Capítulo 4

Karl T. Ulrich y Steven D. Eppinger
2ª edición, Irwin McGraw-Hill, 2000.

Product Design and Development

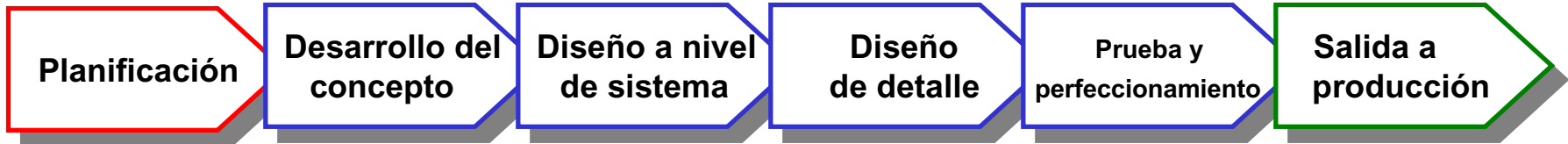
Karl T. Ulrich y Steven D. Eppinger

2ª edición, Irwin McGraw-Hill, 2000.

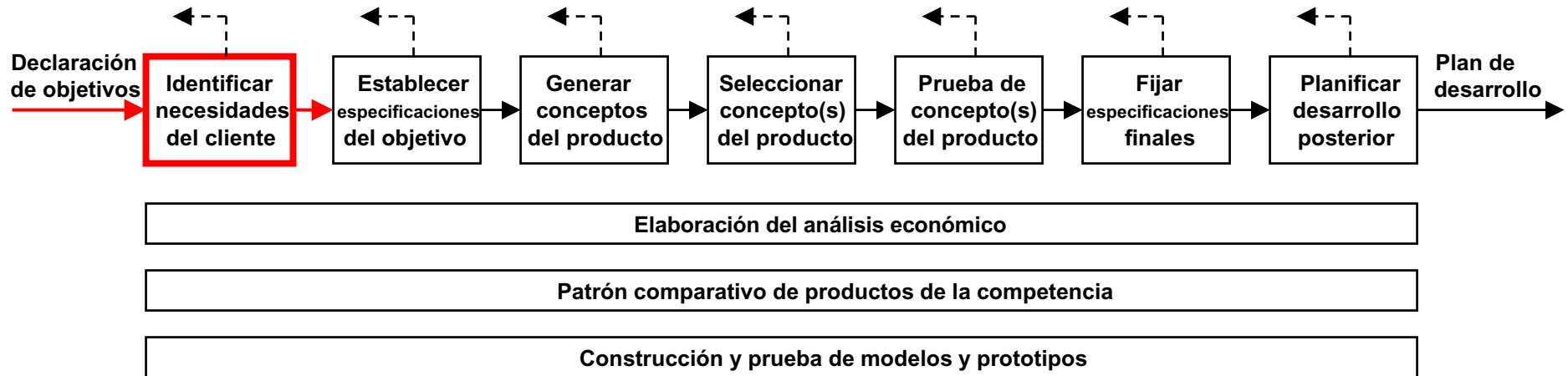
Capítulo Contenido

- 1. Introducción**
- 2. Organizaciones y procesos de desarrollo**
- 3. Planificación de producto**
- 4. Identificación de las necesidades del cliente**
- 5. Especificaciones de producto**
- 6. Generación del concepto**
- 7. Selección del concepto**
- 8. Prueba del concepto**
- 9. Arquitectura de producto**
- 10. Diseño industrial**
- 11. Diseño para la fabricación**
- 12. Creación de prototipos**
- 13. Economía del desarrollo de producto**
- 14. Gestión de los proyectos**

Proceso de desarrollo del producto



Proceso de desarrollo del concepto



Proceso de necesidades del cliente

- Definir el ámbito
 - Declaración de objetivos
- Recopilar datos en bruto
 - Entrevistas
 - Grupos de estudio
 - Observación
- Interpretar los datos
 - Establecer necesidades
- Organizar las necesidades
 - Prioridades
- Establecer importancias
 - Estudios
 - Cuantificar necesidades
- Reflexión sobre los procesos
 - Mejora continua

Ejemplo de necesidades del cliente: destornilladores eléctricos con batería



Declaración de intención

Ejemplo: proyecto destornillador

Descripción del producto

- Aparato manual con baterías para instalar abrazaderas a rosca

Objetivos empresariales clave

- Producto introducido en el cuarto trimestre de 2000
- 50% de margen bruto
- Cuota del 10% del mercado de destornilladores sin cable para 2004

Mercado primario

- Consumidor de productos de bricolaje

Mercados secundarios

- Consumidor esporádico
- Profesional de trabajos livianos

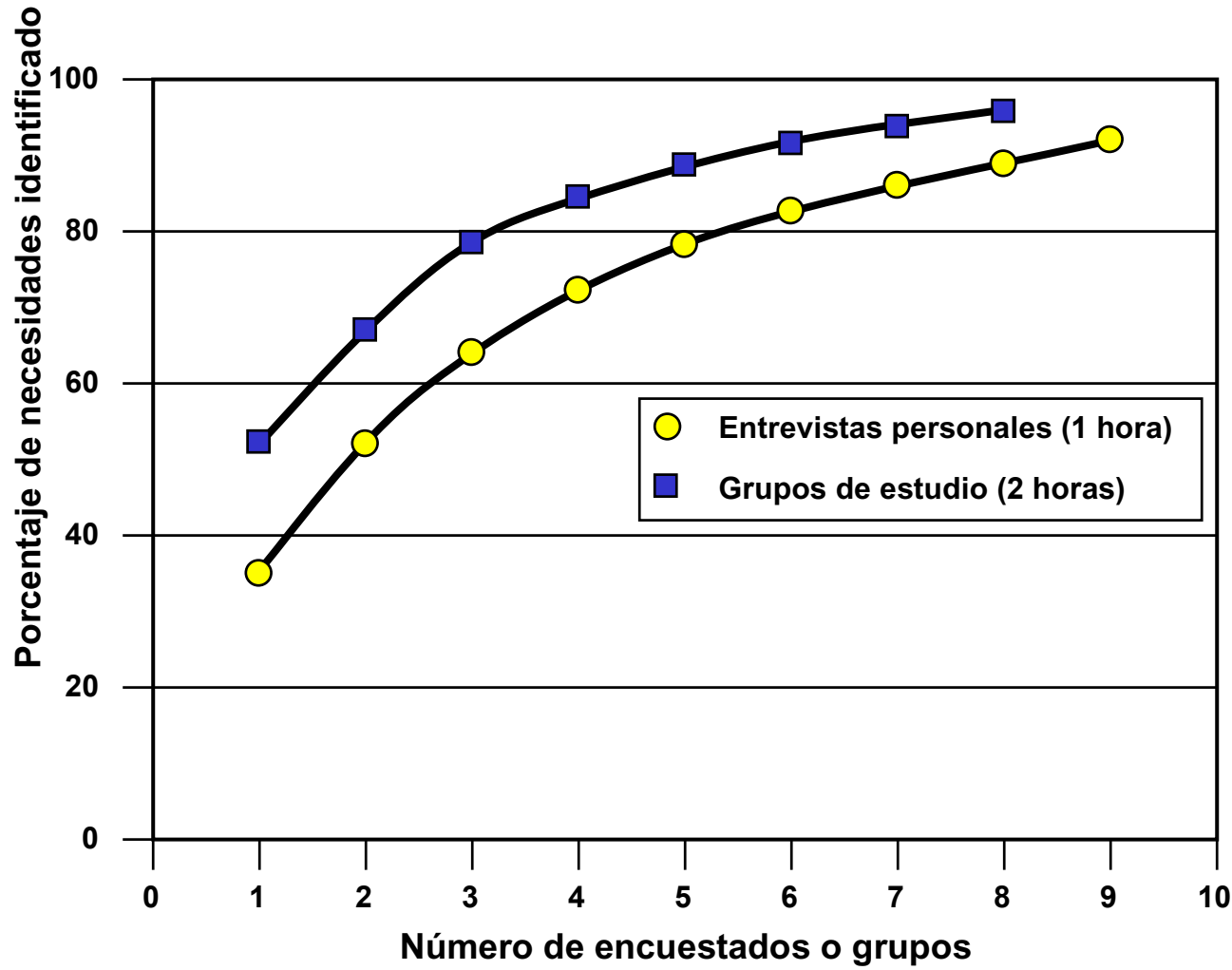
Previsiones

- Aparato de mano
- Con batería
- Tecnología de baterías recargables de hidruro de níquel

Grupos participantes

- Usuario
- Minorista
- Fuerza de ventas
- Centro de servicios
- Producción
- Departamento jurídico

¿Cuántos clientes?



Fuente: Griffin, Abbie y John R. Hauser. "The Voice of the Customer", *Marketing Science*. vol. 12, nº. 1, invierno 1993.

Ejemplo de información visual: diseño de mochilas para libros



Cinco directrices para redactar las declaraciones de necesidades

Directriz	Declaración del cliente	Necesidad-incorrecata	Necesidad-correcta
"Qué", no "Cómo"	"¿Por qué no ponen láminas protectoras en los contactos de las pilas?"	Los contactos de las pilas están cubiertos por una puerta deslizante de plástico.	La pila está protegida de cortocircuitos accidentales.
Específico	"El destornillador se me cae constantemente".	El destornillador es resistente.	El destornillador funciona normalmente tras constantes caídas.
Positivo No Negativo	"Da lo mismo que esté lloviendo, los sábados tengo que trabajar a la intemperie".	El destornillador no deja de funcionar por la lluvia.	El destornillador funciona sin problemas en la lluvia.
Atributo del producto	"Me gustaría poder cargar las pilas con el encendedor del coche".	Con un adaptador para el encendedor del coche se pueden cargar las pilas del destornillador.	Las pilas se pueden cargar con el encendedor del coche.
Evite "debe" y "debería"	"Detesto no saber cuánta energía queda en la batería de las herramientas sin cable".	El destornillador debería indicar el nivel de energía de las pilas.	El destornillador indica el nivel de energía de las pilas.

Lista organizada de necesidades del cliente

El destornillador SD suministra energía en abundancia

- * Mantiene la energía tras varias horas de uso.
- ** Puede atornillar en madera dura.
Inserta tornillos de revestimiento metálico en tuberías.
- *** Atornilla más rápido que la mano.

Con el destornillador SD es fácil atornillar.

- * Retiene el tornillo antes de introducirlo.
- ! * Se puede utilizar para crear un agujero piloto.

El destornillador SD trabaja con diversos tornillos

- ** El SD puede utilizar todo tipo de tornillos.
- ** El SD sirve para tornillos de diferente tamaño.

El SD puede acceder a la mayoría de tornillos.

- Se puede manejar en áreas estrechas.
- ** Puede acceder a tornillos al final de agujeros profundos.

El SD atornilla tornillos en mal estado

Se puede utilizar para eliminar grasa y suciedad del tornillo.
Puede trabajar con tornillos pintados.

El SD es perfecto para la mano del usuario.

- *** Su mango es muy cómodo para apretar.
- *** Muy cómodo cuando está en marcha.
 - * Es equilibrado en la mano del usuario.
- ! * Uso cómodo para diestros y zurdos.
Su peso es perfecto.
Tacto cálido en los días de frío.
No quema cuando se deja al sol.

El SD es fácil de controlar mientras se usa

- *** El usuario puede apretar fácilmente.
- *** El usuario resiste fácilmente la fuerza de girado.
Tiene seguro de funcionamiento
- ! ** Se puede controlar la velocidad del destornillador.

Es fácil de montar y utilizar

- * Es fácil de conectar
- * Evita la desconexión involuntaria
- * Se puede ajustar la torsión máxima.
- * Acceso a piezas o accesorios.

Se puede sujetar a la ropa de trabajo

El sistema de baterías es cómodo.

- * Es fácil de recargar.
Se puede utilizar mientras se recarga.
- *** Se recarga rápidamente.
Las baterías están listas para su uso al comprarlo.
- ! ** También se puede utilizar en modo manual para atornillar.

El destornillador SD es muy duradero.

- ** La punta del SD es muy dura
El SD se puede golpear con un martillo

Puede caerse de una escalera sin sufrir daños

El SD es fácil de almacenar.

- * Cabe en una caja de herramientas.
- ** Se puede cargar mientras está almacenado.
Resiste a la corrosión exterior o de lugares húmedos.
- ! * Mantiene su carga tras largos periodos de uso.
Mantiene su carga cuando está húmedo.

El SD evita que se dañe el trabajo realizado.

- * Evita daños en la cabeza del tornillo.
Evita el rallado de las superficies finalizadas.

El SD tiene un sonido agradable en funcionamiento.

El SD tiene el aspecto de una herramienta profesional.

El SD es seguro.

Se puede utilizar sobre aparatos eléctricos

Ejercicio de traducción de necesidades: ejemplo del diseño de la mochila para libros

“Mira cómo el cuero del fondo de la bolsa está todo arañado; queda feo”

“Cuando estoy en la cola del cajero intentando encontrar mi tarjeta de crédito mientras sujeto la bolsa con la rodilla, me siento como una cigüeña”

“Esta bolsa es mi vida; si la pierdo es un problema grave”

“No hay nada peor que un plátano aplastado por el canto de un libro de texto”

“Nunca utilizo ambas correas de la mochila; sólo la cuelgo de un hombro”

Advertencias

- Quédese con el “Qué”, no con el “cómo”.
- Conozca a los clientes en el entorno de uso.
- Recopile datos visuales, verbales y textuales.
- Las propuestas de venta estimularán la respuesta del cliente.
- Las entrevistas son más eficaces que los grupos de estudio.
- Entreviste a todos los grupos de interés y usuarios potenciales.
- Elabore una lista organizada de necesidades.
- Esté atento a las necesidades latentes.
- Realice un estudio para cuantificar las compensaciones.
- Haga un vídeo para comunicar los resultados.