

Interreg

CENTRAL EUROPE



European Union
European Regional
Development Fund

IN SITU

TAKING
COOPERATION
FORWARD



D.T3.1.1 IN SITU SOCIAL INNOVATION HUB (SIH) PROGRAM



01.04 Alati za razumijevanje tržišta



IN SITU, STEP RI PP8, Mario Vukelić

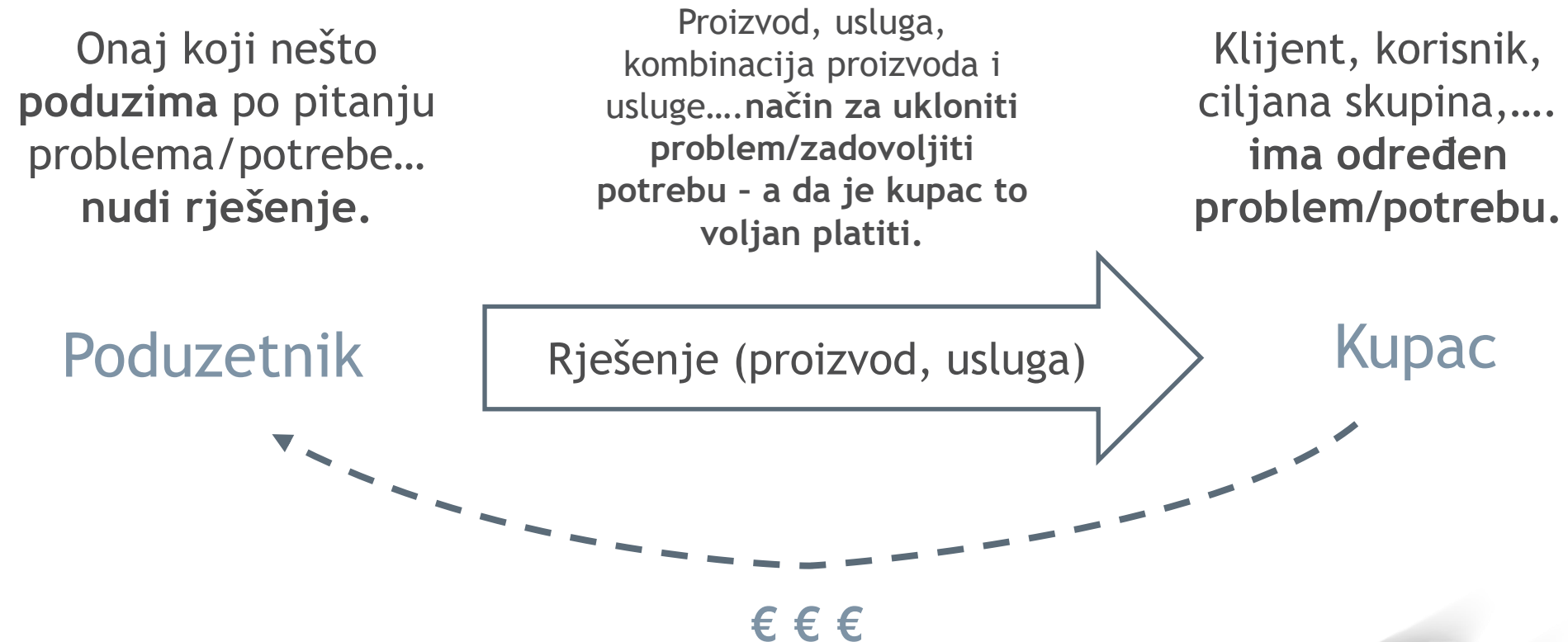
Zašto je najvažnije razumjeti kupca?

Kako ispravno oblikovati iskustvo kupca?

Koji alati i metode nam mogu pomoći?



Poduzetništvo vs. Društveno poduzetništvo



Ponuda vrijednosti

(elementi ponude na temelju kojih kupac odabire vas)

+

Društvena ponuda vrijednosti

Poduzetnik

Rješenje (proizvod, usluga)

Kupac

€ € €



Komercijalna ponuda vrijednosti
+
Društvena ponuda vrijednosti

Poduzetnik

Rješenje (proizvod, usluga)

Kupac



Komercijalna ponuda vrijednosti

Poduzetnik

Rješenje (proizvod, usluga)

Kupac 1

Društvena ponuda vrijednosti

Poduzetnik

Rješenje (proizvod, usluga)

Kupac 2



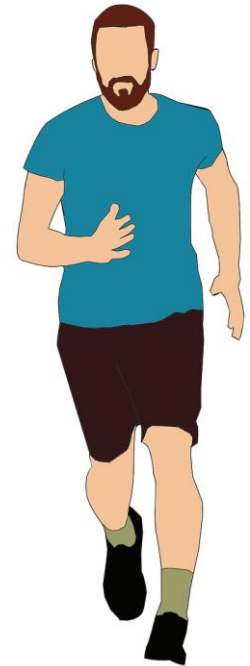
POSAO KUPCA - *A JOB TO BE DONE*



Posao koji kupac treba obaviti i zbog toga „unajmljuje“ vaš proizvod



Posao kupca - *A Job to be Done*



Posao kupca - *A Job to be Done*

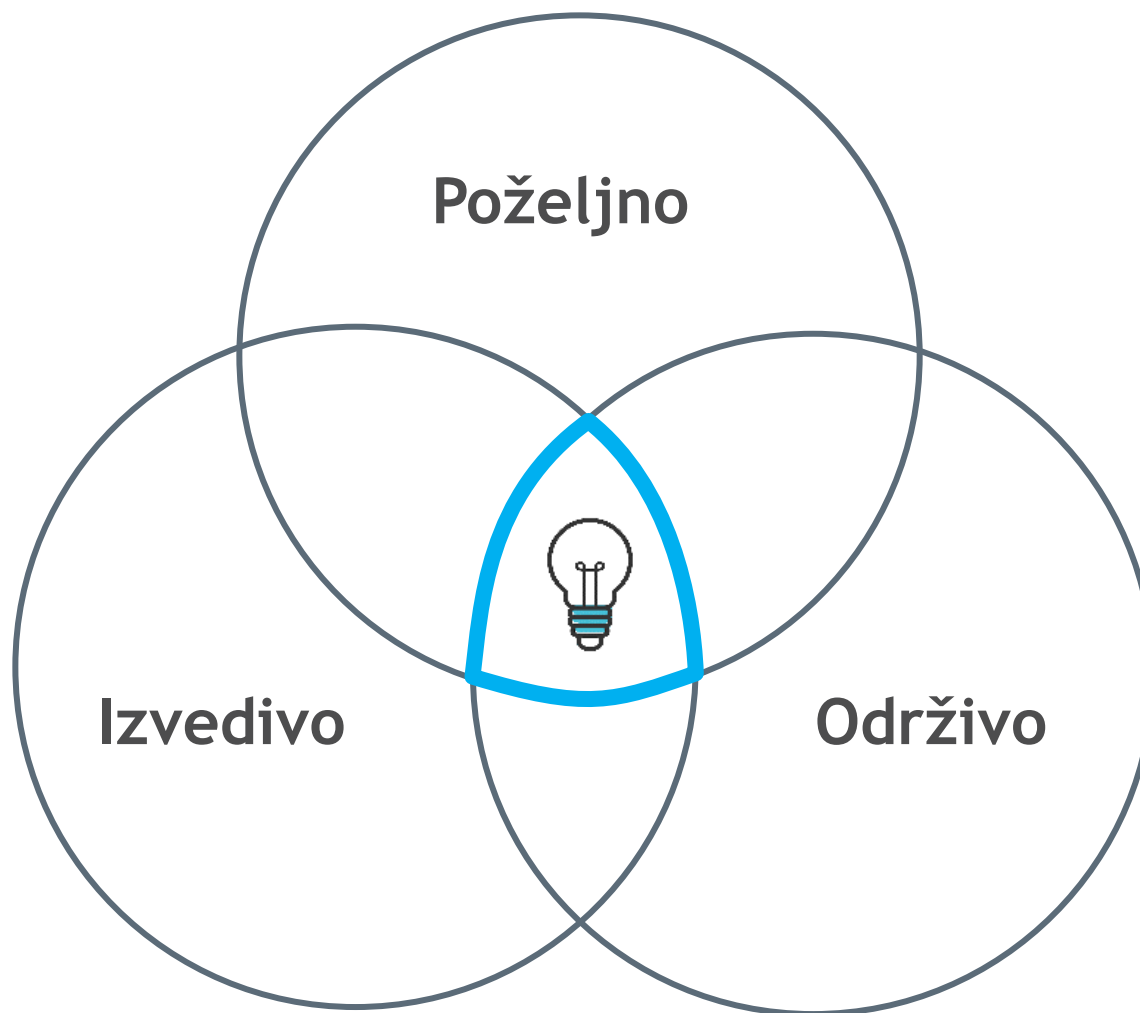


Posao kupca - *A Job to be Done*

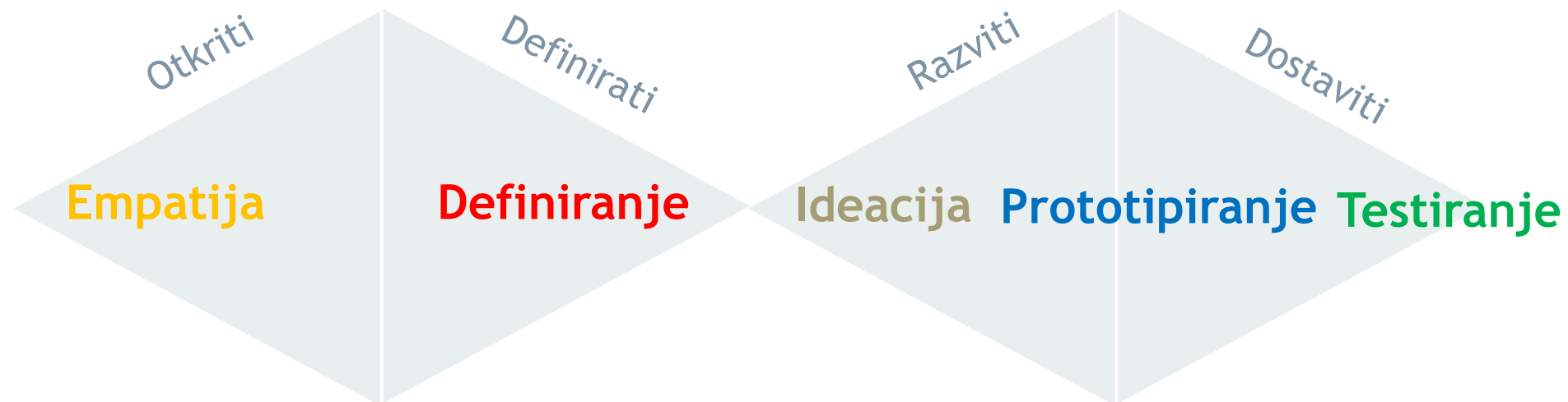


„A dissatisfied customer does not complain; he just switches.” W.E. Deming





Design Thinking



Otkrivanje stvarnih ljudskih potreba

„staviti se u tuđe cipele”

Aktivnosti koje nam
pomažu shvatiti
posao kupca.



Što rade?

Zašto to rade?

Kako?

Kada?

Gdje?

U kojim okolnostima?

Koja su ograničenja?



Prikupljanje informacija

„Desk research”

Statistika / baze podataka

Intervju

Promatranje / „Shadowing”

Foto / video



This Photo by Unknown Author is licensed under CC BY-NC



Donošenje zaključaka

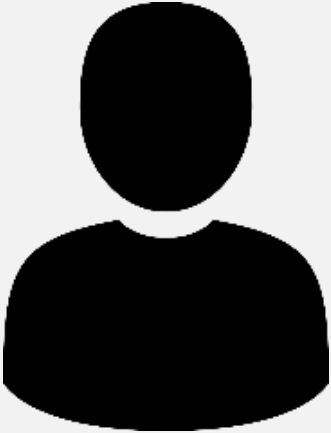
Persona / Profil kupca

Fotografija / crtež 	Ime i prezime Demografski podaci	Karakter / Vrijednosti / Ostalo...
Što voli / u čemu uživa?	Što ne voli / što ga brine?	

Mapa putovanja kupca

Faze:	Prikupljanje informacija Priprema	Kupnja Plaćanje	Isporuka	Korištenje Konzumacija	Nadopune Dodaci	Održavanje	Odlaganje
Aktivnost							
Razmišljanje							
Osjećaji Iskustvo							
„Front end“ dodirne točke							
„Back end“ infrastruktura							
Bolne točke Prilike							



<i>Fotografija / crtež</i> 	Ime i prezime Demografski podaci Spol, dob, plaća, lokacija, zanimanje, obitelj...	Karakter / Vrijednosti / Ostalo... - Ponašanje - Osobine - Sposobnosti - Stavovi - Mišljenje - pogled na svijet - Vrijednosti - ...
Što voli / u čemu uživa? Aktivnosti, interakcija, ugodna iskustva, pozitivne emocije...	Što ne voli / što ga brine? Poteškoće, izazovi, loša iskustva, negativne emocije...	



Profil kupca - eko-četkica

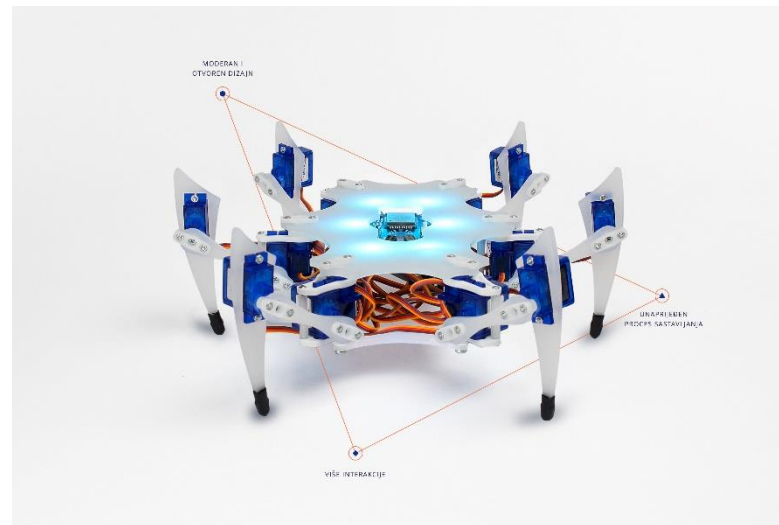


Profil kupca - eko-četkica

Fotografija / crtež	Ime i prezime	Karakter / Vrijednosti / Ostalo...
	Ana Ban Demografski podaci • Žena • 29 god • Plaća cca 5500 kn • fakultetski obrazovana • Rijeka • u vezi	- Introvertna - Ekološki osviještena - Informatički obrazovana - Prati politiku - Prati pop kulturu - Profil na društvenim mrežama - Tu i tamo ode na kulturni događaj - Tijekom pandemije redovito nosi masku u blizini ljudi - Koristi stari Iphone
Što voli / u čemu uživa? • Voli boraviti u prirodi • Uski krug prijatelja • Voli svoje kućne ljubimce • Čaj • Namirnice iz OPG-a	Što ne voli / što ga brine? • Gužvu, buku • Vidjeti smeće u prirodi • Neodgovorne ljude • Kavu • Klimatske promjene	



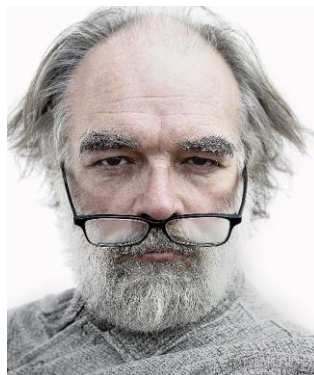
Profil kupca - STEMI



Profil kupca - STEMI



Korisnici



Kupac KPV



Kupac DPV



Profil kupca - STEMI

Fotografija / crtež		Ime i prezime	Karakter / Vrijednosti / Ostalo...
		Vilibor Čerkić	- Ekstrovert - Tech entuzijast - Informatički obrazovan - Prati politiku - Prati online portale - Tu i tamo ode na kulturni događaj - Koristi noviji HTC mobitel
Što voli / u čemu uživa?		Demografski podaci	
• Voli raditi s djecom • Voli provoditi vrijeme s obitelji • Voli talentirane učenike • Fotografiranje i digitalna obrada		• Muškarac • 57 god • 6000 kn • fakultetski obrazovan • Rijeka • žena + 2 djece	
		Što ne voli / što ga brine?	
		• Neangažirane kolege • Neefikasan obrazovni sustav • Nezaposlenost kod mladih ljudi	









Putovanje kupca



Mapa putovanja kupca

Faze:	Prikupljanje informacija Priprema	Kupnja Plaćanje	Isporuka	Korištenje Konzumacija	Nadopune Dodaci	Održavanje	Odlaganje
Aktivnost							
Razmišljanje							
Osjećaji Iskustvo							
„Front end“ dodirne točke							
„Back end“ infrastruktura							
Bolne točke Prilike							



Mapa putovanja kupca

Faze:	Prikupljanje informacija Priprema	Kupnja Plaćanje	Isporuka	Korištenje Konzumacija	Nadopune Dodaci	Održavanje	Odlaganje
Aktivnost							
Razmišljanje							
Osjećaji Iskustvo							
„Front end“ dodirne točke							
„Back end“ infrastruktura							
Bolne točke Prilike							



Putovanje kupca -



Faze:	Prikupljanje informacija Priprema	Kupnja Plaćanje	Isporuka	Korištenje Konzumacija	Nadopune Dodaci	Održavanje	Odlaganje
Aktivnost	Pročitam nešto Predlažem ravnateljici	Objašnjavam kolegici što naručiti Škola naručuje online	Čekam i pratim Raspakiravam	Čitam instrukcije Gradimo i programiramo robota	Video edukacije STEMI aplikacija	Mijenjanje dijelova Software update	Rastavljanje i pravilno odlaganje
Razmišljanje	Hmm, ovo izgleda fora	Relativno bezbolno	Napokon!	Nije baš jednostavno za složiti...	Moram prilagoditi predavanja	Zamjena dijelova traje predugo	Mogu li se neki dijelovi ponovno iskoristiti?
Osjećaji Iskustvo	4/5	4/5	3/5	3/5	2/5	3/5	3/5
„Front end“ dodirne točke	Web stranica	Web stranica, E-mail, telefon	Email, dostavna služba	Proizvod Podrška: Web, email, telefon	Materijali i podrška: Web, email, telefon	Podrška (web, email, telefon), dostavna služba	Kante za otpad
„Back end“ infrastruktura	Admin	Admin, Prodaja, Logistika,..	Logistika, Služba za korisnike,...	Služba za korisnike,...	Služba za korisnike, Tehnička služba	Služba za korisnike, Tehnička služba, Logistika	?
Bolne točke Prilike							

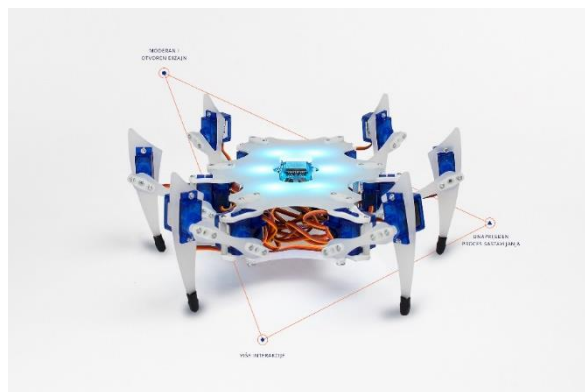


Putovanje kupca -



Faze:	Prikupljanje informacija Priprema	Kupnja Plaćanje	Isporuka	Korištenje Konzumacija	Nadopune Dodaci	Održavanje	Odlaganje
Aktivnost	Pročitam nešto	Objašnjavam	Čekam i pratim	Čitam instrukcije	Video edukacije	Mijenjanje dijelova	Rastavljanje i
Razmišljanje	Pronalazak STEMI-ja	Kupnja licence	Korisnički račun + Materijali	Plug&Play Kurikulum	Sveobuhvatna podrška		Obnova/ prekid licence
Osjećaji Iskustvo	4/5	4/5	4/5	4/5	2/5	4/5	4/5
„Front end“ dodirne točke	Web stranica	Web stranica, E-mail, telefon	Email, dostavna služba	Proizvod Podrška: Web, email, telefon	Materijali i podrška: Web, email, telefon	Podrška (web, email, telefon), dostavna služba	Kante za otpad
„Back end“ infrastruktura	Admin	Admin, Prodaja, Logistika,..	Logistika, Služba za korisnike,...	Služba za korisnike,...	Služba za korisnike, Tehnička služba	Služba za korisnike, Tehnička služba, Logistika	?
Bolne točke Prilike							

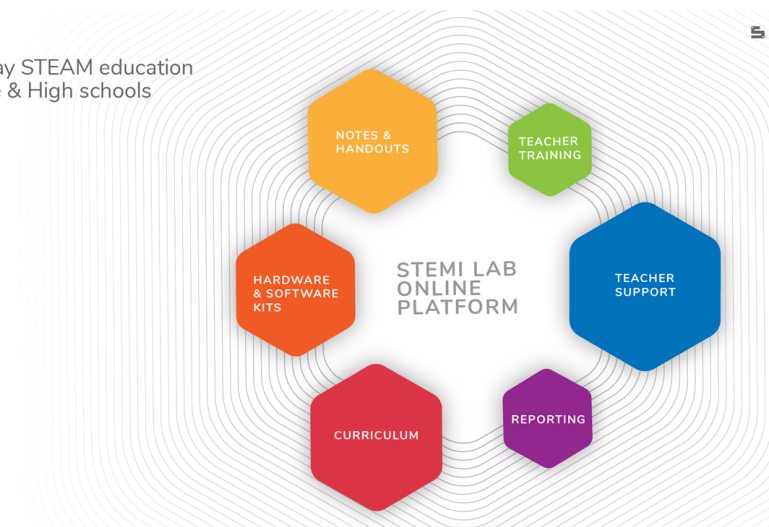




Proizvod



Plug & Play STEAM education
for Middle & High schools



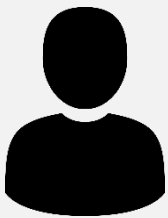
Usluga na temelju proizvoda



1. Precizno definirajte vaše skupine kupaca
2. Istražite ih i izvucite zaključke
3. Oblikujte rješenje prema njihovim potrebama



Prijedlog za zadaću

Fotografija / crtež 	Ime i prezime Demografski podaci	Karakter / Vrijednosti / Ostalo...							
Što voli / u čemu uživa?	Što ne voli / što ga brine?	Faze:	Prikupljanje informacija Priprema	Kupnja Plaćanje	Isporuka	Korištenje Konzumacija	Nadopune Dodaci	Održavanje	Odlaganje
		Aktivnost							
		Razmišljanje							
		Osjećaji Iskustvo							
		„Front end“ dodirne točke							
		„Back end“ infrastruktura							
		Bolne točke Prilike							



HVALA NA PAŽNJI!



mario.vukelic@uniri.hr



STEP RI znanstveno-tehnologijski park Sveučilišta u Rijeci
<https://www.step.uniri.hr/>

