

DESIGNKULTÚRA-TUDOMÁNYI DOKTORI ISKOLA

Tóth Tímea Mónika

Alkalmazóképes ügyfélmegértés

*A design szemléletű ügyfélközpontúság nem tervezői
megvalósításának kihívásai az értékajánlat tervezés gyakorlatában*

DOKTORI ÉRTEKEZÉS

Témavezető: Dr. Szentpéteri Márton
Társ-témavezető: Barcza Dániel, DLA

Budapest, 2023.

Tézisek

(1) Az ügyfélközpontúság design szemléletű megvalósítását a napi gyakorlatban korlátozza a tervezői erőforrások szűkös eléréséből eredő kompetenciahiány és skálázási probléma. A napi üzleti realitásban az ügyfélközpontú eredményt gyakran ügyfélközpontú inputok nélkül, a tervezői szemléletmód érvényesítését pedig nem tervezőktől várják el.

(2) Az értékajánlat tervezéshez a design szemléletű ügyfélmegértést alkalmazóképes tudás hiányában állítják elő. Az ügyfélmegértés szokásos módszerei hipotetikus ügyfélreprezentációt eredményeznek, amelyek az ügyféllel kapcsolatban inkább szimpátia ébresztésére alkalmasak, mintsem valódi empátia kialakítására. A feltételezett ügyfélmegértésen alapuló értékajánlat tervezés korlátozottan teljesítményképes.

(3) Az alkalmazóképes tudás kialakulásához a gyakorlatban nem elég a design módszerek, eszközök használatának elsajátítása és instrukcióként való követése. Az alkalmazás során nélkülözhetetlen a szokásos üzleti gondolkodáshoz képest sok aspektusában ellentétes tervezői szemléletmód, mint működtető erő.

(4) Az adat alapú perszóna megközelítés alkalmasabb módszer az ügyfél reprezentálására az értékajánlat tervezésben, mint a fogyasztói szegmens leírások szokásos módszere. A kontextuális ügyfélmegértés az ügyféligényeket jobban kiszolgáló értékajánlat tervezést eredményez, és ennek pozitív hatása az ügyfélelégedettség javuló tendenciája mellett üzleti haszon formájában, konkrét projekthez kötött módon mérhető és számszerűsíthető.

(5) Az ügyfélkép élesítésével mélyebb ügyfélmegértés és az ügyféligényekhez pontosabban illeszkedő értékajánlat keletkezik. A valóságközeli mély megértéshez ugyanakkor idő- és energiaigényes megoldások vezetnek.

(6) A perszónák digitalizálásával, tehát az ügyfél-adatbázisra történő leképezésével, az ügyfélmegértés automatizálásával közel valós idejű, üzletileg teljesítményképes ügyfélreprezentáció állítható elő, amelyet pénzügyileg mérni és mozgósítani lehet.