

Inovácia produktov a služieb

Šimon Skrak

Associate Director

Video Transcript

Možno ste aj vo svojom obore riešili, ako pretaviť meniace sa zákaznícke potreby do nových produktov, služieb a niekedy aj do úplne nových spoločností. Dostali ste sa možno aj ku kľúčovej otázke - ako ich uviesť na trh, aby prežili svoj štart a začali zarábať.

Volám sa Šimon Skrak a práve vo svojom videu vás prevediem postupmi, vďaka ktorým dosiahnete s produktovými inováciami spoločnosti Accenture skutočné úspechy.

Úvod

Nielen pandémie koronavírusu nám mimo iného ukázala, že transformácia zákazníckej skúsenosti môže prebehnúť v rámci nie rokov, ale mesiacov. Aj preto, podľa dát Accenture Song, plánujú až tri štvrtiny spoločností úplne predefinovať svoje procesy a postupy. Viac ako polovica zákazníkov to po nich aj očakáva a chcú, aby značky premietli svoje hodnoty a prísľuby do inovatívnych produktov a služieb. Z pohľadu firiem je tak jasné, že inovácie sú pre odolnosť a konkurencieschopnosť na trhu bezpodmienečne nevyhnutné.

Na druhú stranu, implementovať a riadiť tak veľké inovačné procesy nie je nič jednoduché: viac ako 90 percent nových produktov a tri štvrtiny startupov končia neúspechom. Nepochopia napríklad skutočné potreby zákazníka alebo trhu. Ako sa tomu vyvarovať?

Pre úspech je teda podstatné poňat' proces inovácie produktov komplexne. V Accenture k tomu používame tri kľúčové nástroje.

Program Digitálny firemný rast, ktorý identifikuje nové zdroje hodnoty a buduje klientom interné kapacity pre inovácie.

Program Design a optimalizácia zákazníckej skúsenosti, ktorý sa zameriava na navrhovanie produktov a služieb.

A nástroj Digitálny produktový management. Ten vytvára a optimalizuje digitálne produkty - vrátane ich systémového riadenia, s cieľom zaistiť ich škálovanie a ich trvalú hodnotu.

Digitálny firemný rast

Podme k prvej oblasti, ktorou je digitálny firemný rast. Ide o vytýčenie stratégie, ktorá nasmeruje firmu k odomknutiu potenciálu ukrytého v inováciách. Pre klientov pripravíme zákaznícke stratégie a koncepcie nových produktov a služieb, prípadne nových business modelov.

Využívame k tomu výskumy zákazníkov, trhové analýzy a pracovné workshopy zamerané na design služieb. Pomocou nich vytvárame, prioritizujeme a validujeme rastové koncepty. Tak, aby zodpovedali zákazníkemu dopytu, biznisovej hodnote a vytvárali nielen konkurenčnú výhodu na trhu, ale zabezpečili aj

ich optimálnu technologickú realizáciu. Súčasťou stratégie je kvantifikácia hodnoty, ale aj rizík. Klient sa tak rozhoduje na základe faktov a čísel. Okrem toho pre našich klientov definujeme aj víziu a misiu - teda ako tieto produkty naplňajú zákaznícke očakávania.

Nečakajte ale vágne prehlásenia. Veľmi konkrétne špecifikujeme, aký má daný produkt, či služba, rastový potenciál. Identifikujeme zdroje novej hodnoty, na ktoré je možné cieľiť a zameriavame sa aj na zobrazenie situácie na trhoch naprieč odvetvami, pretože aj tie môžu mať vplyv na váš biznis. Jednoducho povedané, pozbierame a využijeme všetky relevantné dáta o zákazníkoch a trhu na to, aby vaša firma rástla.

Design, optimalizácia a digitálny produktový management

Druhou oblasťou inovačného procesu je Design a optimalizácia zákazníckej skúsenosti. S využitím našich nástrojov sa v nej vytvára vlastný nápad na nový produkt, alebo službu. Prebieha tvorba prototypov a ich validácia voči zákazníkovi a trhu. Súčasťou tejto fázy je aj navrhnutie stratégie pre úspešný vstup na trh a neustála iterácia, aby bol produkt efektívny a hlavne - aby dokázal prejsť do fázy generovania dostatočných príjmov. Naši experti pomáhajú tiež so zavedením flexibilných modelov financovania, alebo efektívnym využívaním zdrojov, ako aj ľudí vo firmách.

Tým sa dostávame k tretej oblasti našej expertízy, ktorou je Digitálny produktový management. V ňom sa zameriavame najmä na vnútorné nastavenie organizácie a to posun od klasického projektového a liniového fungovania k novej orientácii, kde sú stredobodom produkty a služby pre zákazníka. Len firma, ktorá je na inovácie pripravená zvnútra, môže byť úspešná aj navonok. V našom inovačnom procese preto nastavujeme aj firemnú kultúru, organizáciu a

jej metódy. Venujeme sa nastaveniu nového operačného modelu, ktorý bude zahŕňať inovačné huby, inkubátory, ale aj motiváciu a pripravenosť ľudí.

Samozrejme nezabúdame ani na technologické zabezpečenie. Vďaka modelu One Accenture sme ako divízia Song napojení na naše technologické centrá a našich partnerov. Vďaka tomu môžeme flexibilne zabezpečiť akékoľvek riešenie z oblastí technologických platforiem. Máme úzke strategické partnerstvá so všetkými významnými dodávateľmi, ako Adobe, Microsoft, SAP, Salesforce, Oracle a ďalšie.

Inovovať môže každé odvetvie

V spolupráci s našou agentúrou Fjord sme pracovali na niekoľkých inovačných projektoch aj pre spoločnosť ŠKODA AUTO. Vytvorili sme stratégiu a ekosystém služieb pre budúcnosť mobility, ktoré sú postupne zavádzané do praxe, alebo prebiehajú ich pilotné projekty. Patria medzi ne aktivity ako napríklad online predaj vozidiel, elektromobilita, konektivita, a ďalšie služby, ktoré prinášajú úplne nový zážitok z nákupu ale aj z používania auta. Za design mobilnej aplikácie MySKODA, v rámci ktorej sme zjednodušili a vylepšili zákaznícku skúsenosť, sme boli dokonca ocenení prestížnou cenou Red Dot Award.

Pokiaľ aj vo vašej firme hľadáte nové zdroje rastu a cítite nutnosť pristúpiť k inováciám produktov alebo služieb tak, aby ste zvýšili ich šance na úspech, v Accenture Song vám radi pomôžeme.



TEASER SHORT (6s):

Spoznajte postupy, vďaka ktorým dosiahnete s produktovými inováciami hmatateľné úspechy.

TEASER LONG (20-35 s):

Ako pretaviť meniace sa zákaznicke potreby do nových produktov, služieb alebo úplne nových spoločností? Ako ich uviesť na trh, aby prežili svoj štart a začali zarábať? Pomocť môžu produktové inovácie s naším nástrojom Digitálny produktový management. Ten vytvára a optimalizuje digitálne produkty - vrátane ich systémového riadenia, s cieľom zaistiť škálovanie a ich trvalú hodnotu.

Copyright © 2022 Accenture
All rights reserved.

Accenture and its logo
are registered trademarks
of Accenture.