

---

TOOLKIT

**VALUE PROPOSITION DESIGN / NUTZENVERSPRECHEN  
LEITFRAGEN UND WOKSHEET**

Stand: 03. Mai 2018

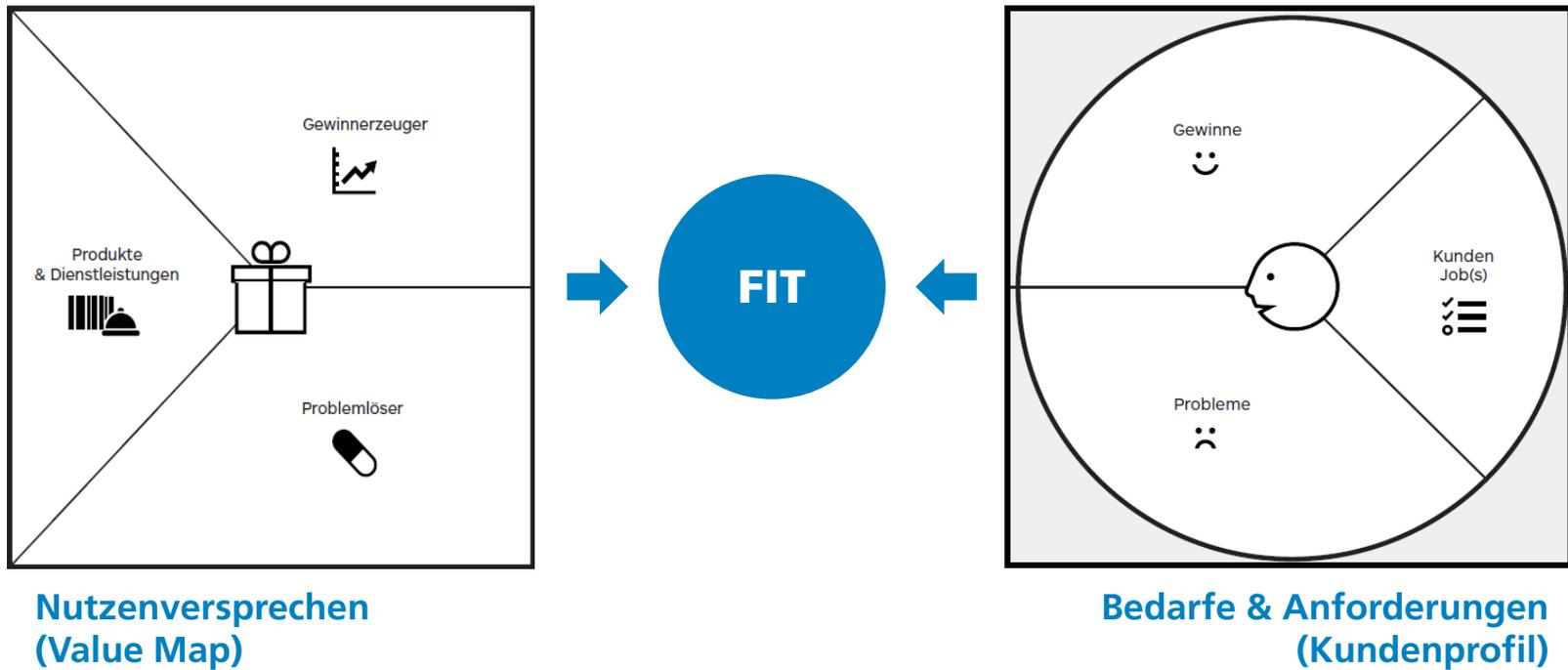
---



Innovative Netzwerke für  
Dienstleistung und Gesundheit  
in den Regionen von morgen

# Gestaltung des Nutzenversprechens

## Vorgehen: Value Proposition Design - Grundelemente



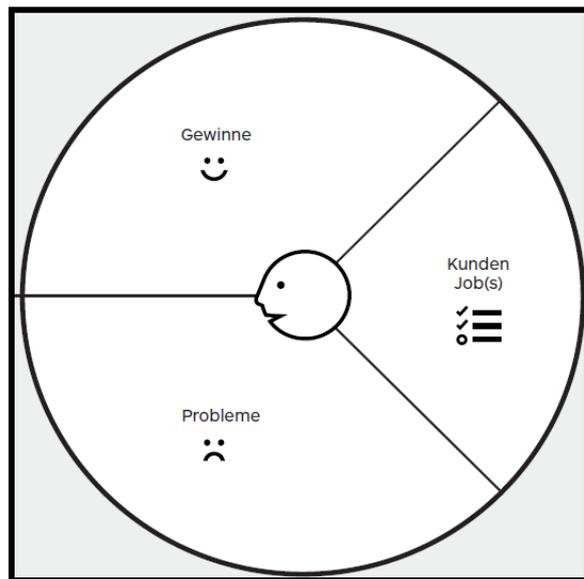
Quelle: Osterwalder et al., 2015

© Fraunhofer

# Gestaltung des Nutzenversprechens intern für Mitglieder

## Value Proposition Design – Schritt 1: Mitgliederprofil erstellen

Leistungsbedarfe:



### Jobs der Mitglieder:

Welche Aufgaben versuchen Mitglieder während der Arbeit im Netzwerk zu erledigen?

### Leitfragen:

- In welche Gruppen lassen sich die Netzwerkmitglieder unterteilen?
- Gibt es einzelne Mitglieder, die spezielle Interessen und Aufgaben haben? Warum?
- Wie lauten dazu die Antworten und Aufgaben des Netzwerk oder einzelner Mitglieder?
- Siehe auch: Aktivitätenfilter

Quelle: Osterwalder et al., 2015

# Gestaltung des Nutzenversprechens intern für Mitglieder

## Value Proposition Design – Schritt 1: Mitgliederprofil erstellen

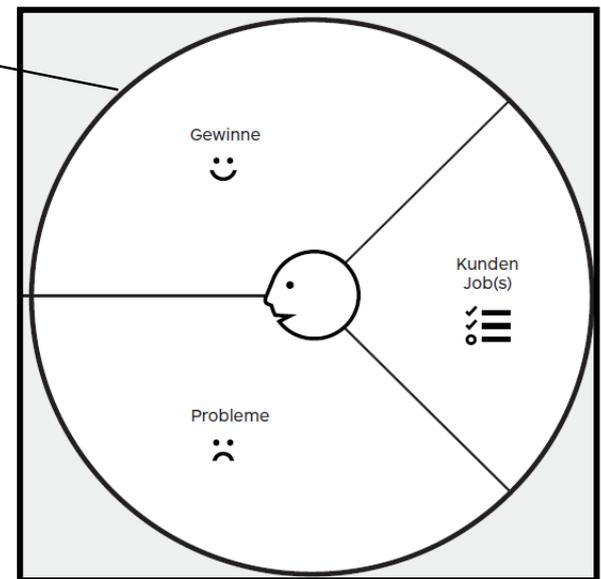
### Leistungsbedarfe:

#### Leitfragen:

- Unter welchen Voraussetzungen treten Akteure dem Netzwerk bei?
- Welche speziellen Aspekte können die Mitglieder nur im Netzwerk erreichen?
- Auf welche gebotenen Anreize reagieren die einzelnen Mitglieder besonders positiv?

#### Gewinne:

Welche positiven Resultate wollen Mitglieder suchen?  
Welche konkreten Vorteile suchen sie?



Quelle: Osterwalder et al., 2015

# Gestaltung des Nutzenversprechens intern für Mitglieder

## Value Proposition Design – Schritt 1: Mitgliederprofil erstellen

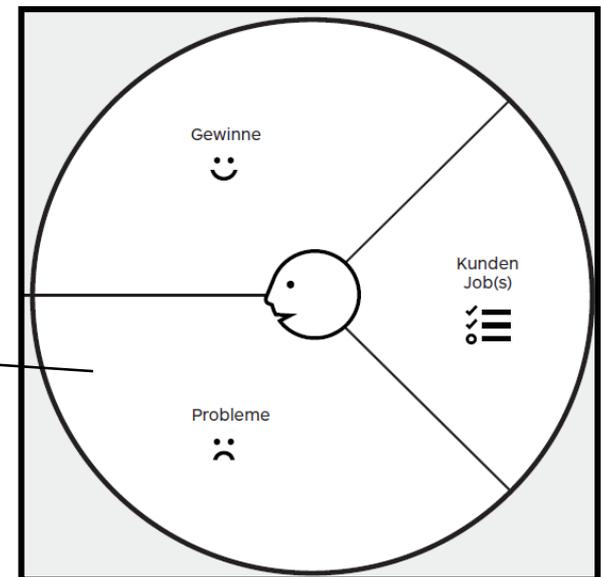
Leistungsbedarfe:

### Leitfragen:

- Wann kommt es zu Diskrepanzen zwischen den Erwartungen und den Leistungen des Netzwerks?
- Wie äußern Mitglieder ihre unerfüllten Bedarfe oder Unzufriedenheit?
- Inwiefern lassen sich netzwerkinterne und –externe Gründe dafür voneinander klar trennen?
- Welche Konflikte gibt es?

### Probleme:

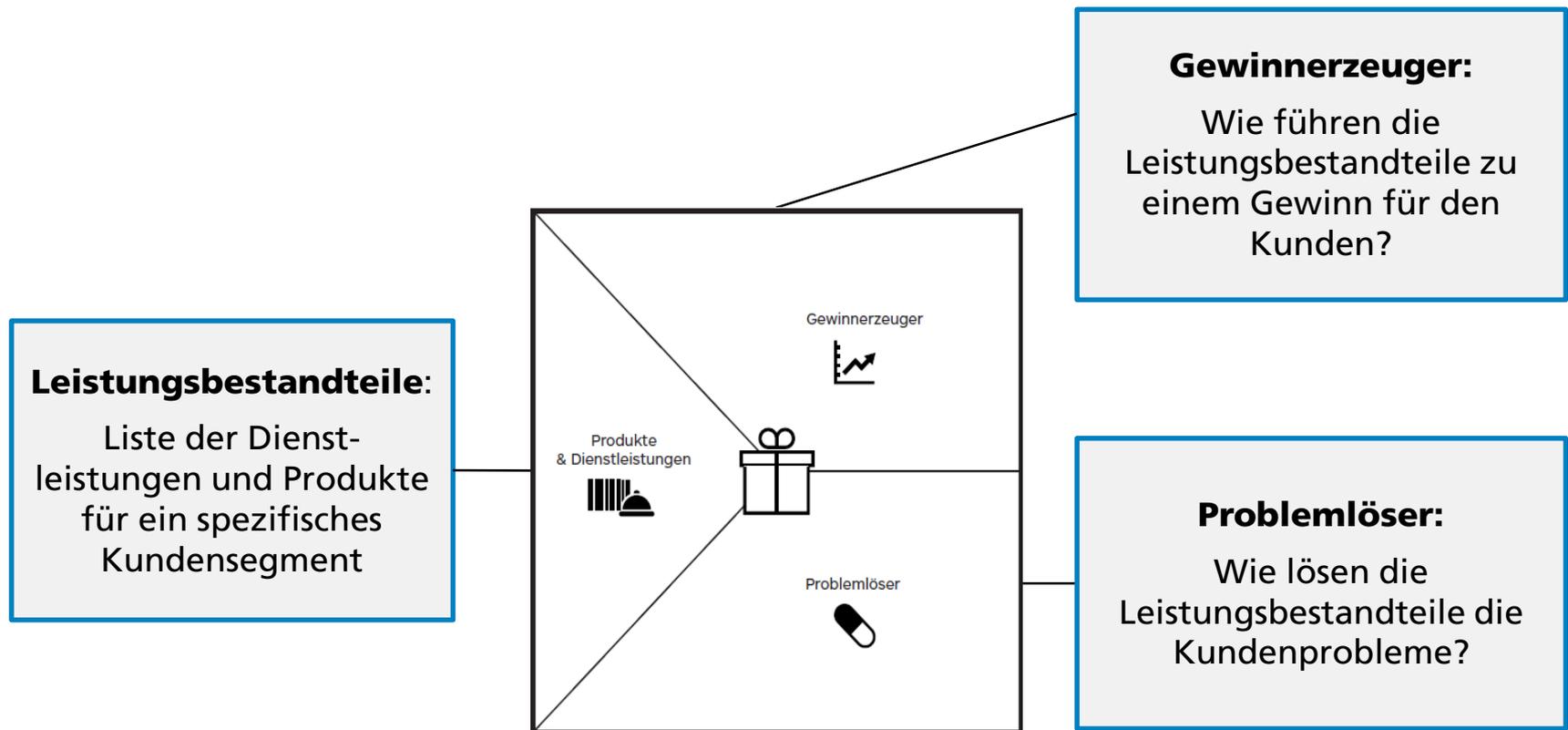
Welche unerwünschten Ergebnisse, Risiken und Hindernisse stehen mit den Aufgaben für Mitglieder in Zusammenhang?



Quelle: Osterwalder et al., 2015

# Gestaltung des Nutzenversprechens intern für Mitglieder

## Value Proposition Design – Schritt 2: Nutzenversprechen darstellen

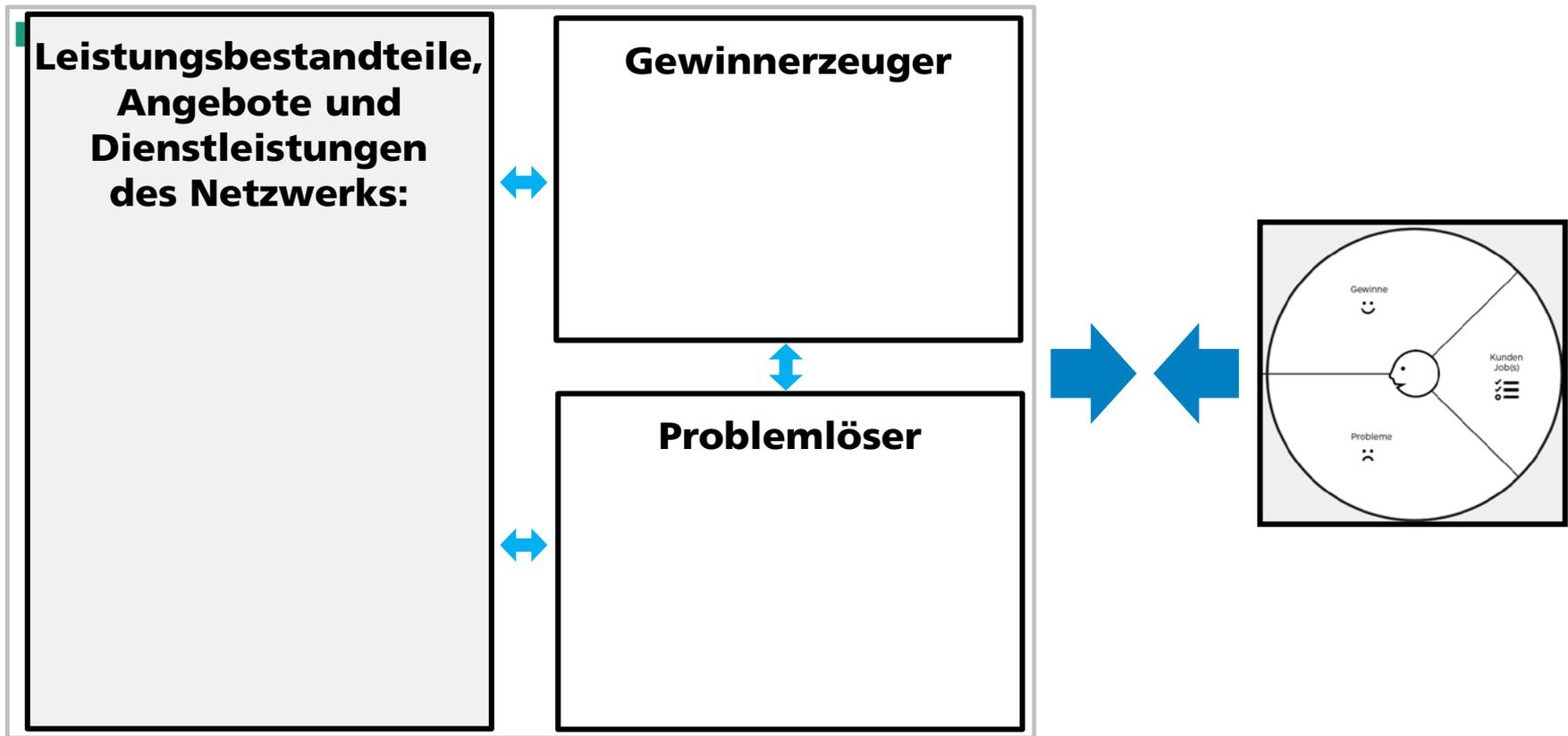


Quelle: Osterwalder et al., 2015

# Gestaltung des Nutzenversprechens intern für Mitglieder

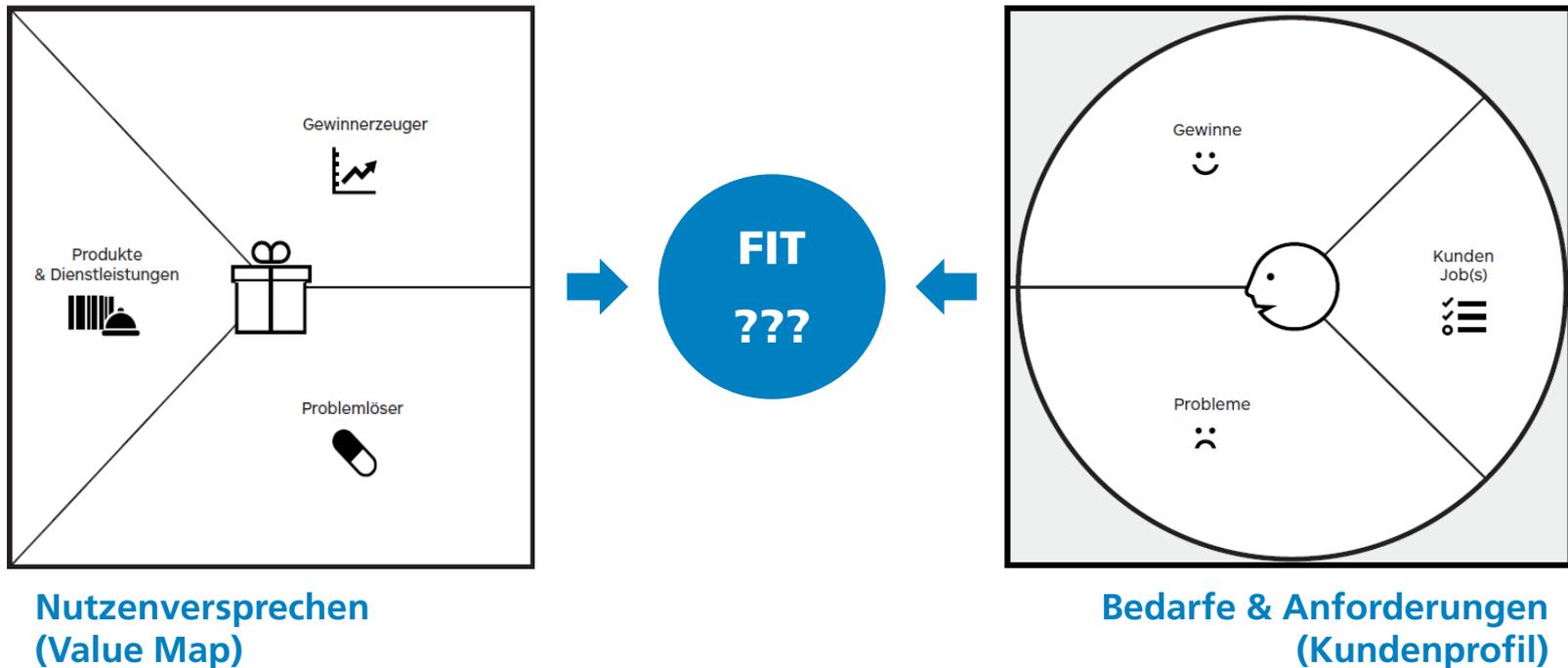
## Value Proposition Design – Schritt 2: Nutzenversprechen darstellen

Leistungsportfolio und Nutzenversprechen:



# Gestaltung des Nutzenversprechens intern für Mitglieder

## Value Proposition Design – Schritt 3: Übereinstimmung prüfen und anpassen



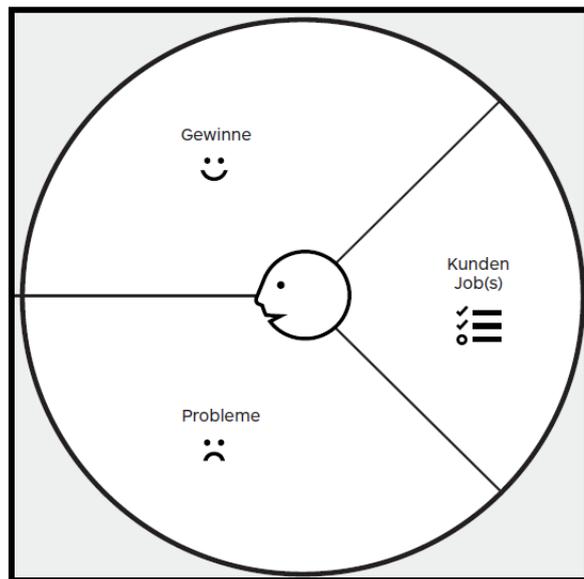
Quelle: Osterwalder et al., 2015

© Fraunhofer

# Gestaltung des Nutzenversprechens extern für Kunden

## Value Proposition Design – Schritt 1: Kundenprofil erstellen

Leistungsbedarfe:



### Kundenjobs:

Welche Aufgaben versuchen Kunden mithilfe des Netzwerks (oder Alltag) zu erledigen?

### Leitfragen:

- In welche Gruppen lassen sich die Netzwerkkunden unterteilen?
- Gibt es einzelne Kunden, die sehr spezielle Anfragen und Aufgaben haben? Warum?
- Wie lauten dazu die Antworten und Aufgaben des Netzwerk oder einzelner Mitglieder?
- Siehe auch: Aktivitätenfilter

Quelle: Osterwalder et al., 2015

# Gestaltung des Nutzenversprechens extern für Kunden

## Value Proposition Design – Schritt 1: Kundenprofil erstellen

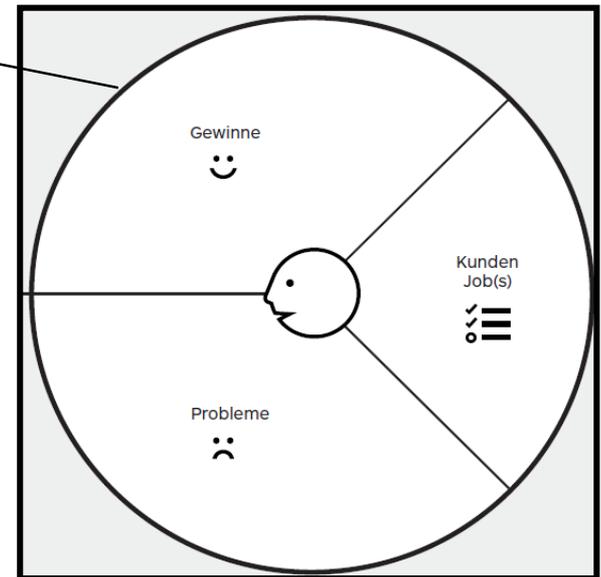
### Leistungsbedarfe:

#### Leitfragen:

- Unter welchen Bedingungen wenden sich Kunden an das Netzwerk?
- Welche speziellen Aspekte sind den Kunden dabei wichtig? (umfassende Informationen, schnelle Hilfe bei Problemen, gute Kontakte zu speziellen Akteuren, ...)
- Auf welche gebotenen Anreize reagieren die Kunden besonders positiv?

#### Gewinne:

Welche positiven Resultate wollen Kunden suchen?  
Welche konkreten Vorteile suchen sie?



Quelle: Osterwalder et al., 2015

# Gestaltung des Nutzenversprechens extern für Kunden

## Value Proposition Design – Schritt 1: Kundenprofil erstellen

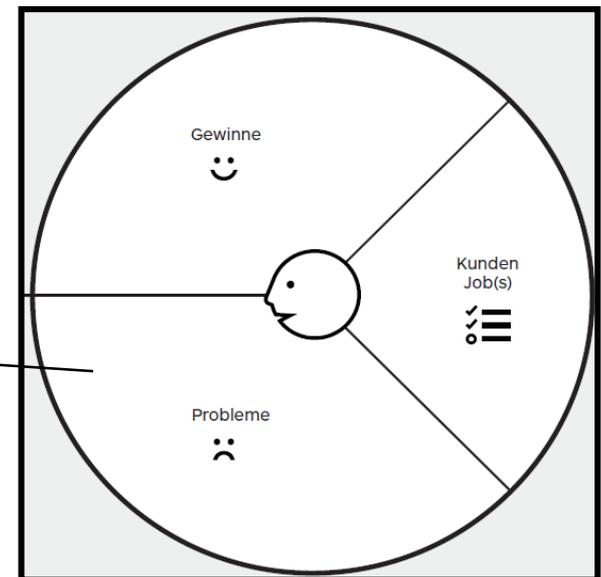
Leistungsbedarfe:

### Leitfragen:

- Wie häufig kommt es vor, dass das Netzwerk Anfragen von Kunden nicht erfüllen kann? Warum?
- Was passiert, wenn Anfragen nur teilweise erfüllt werden können?
- Ab wann und wie zuverlässig lässt sich abschätzen, welche Anfragen erfüllt werden?

### Probleme:

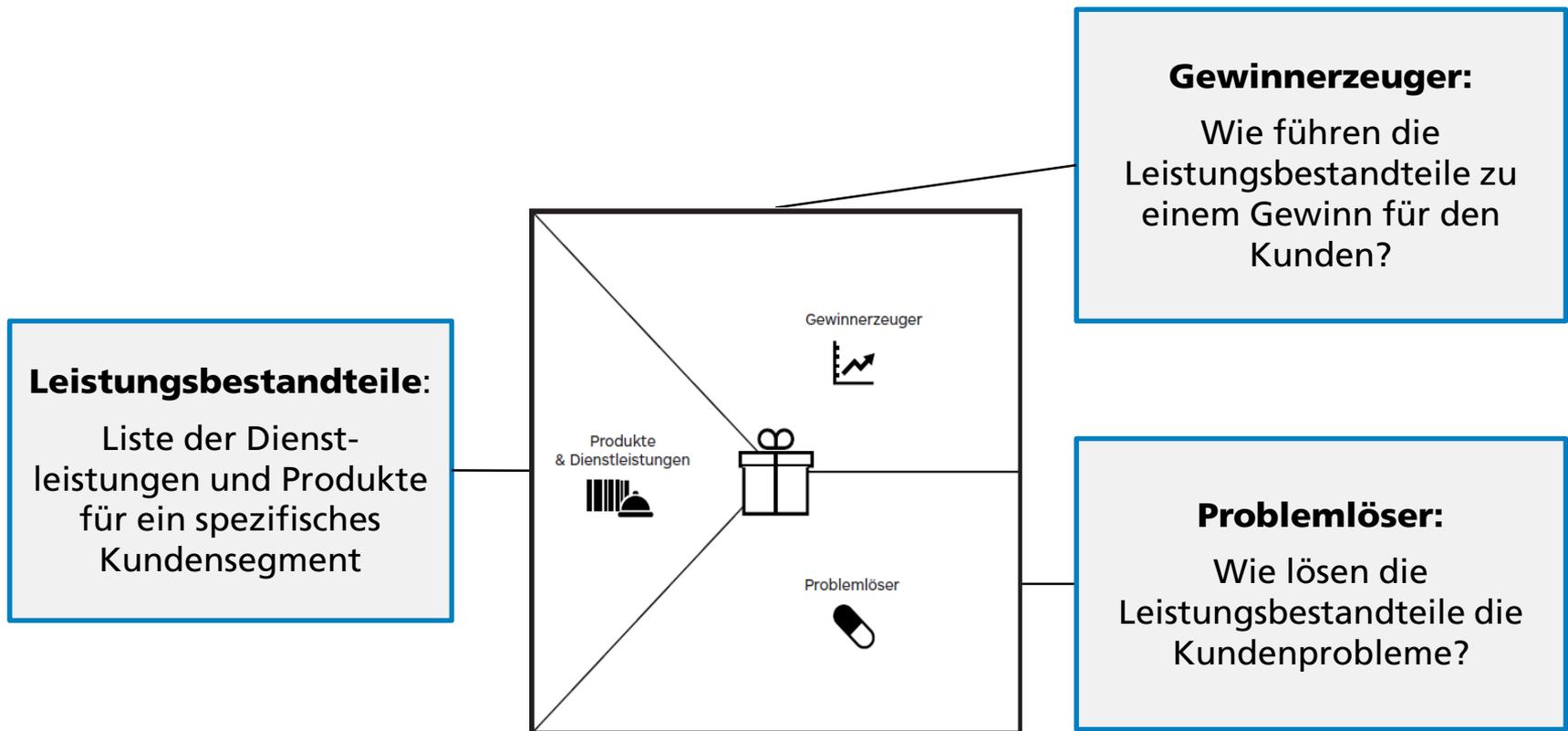
Welche unerwünschten Ergebnisse, Risiken und Hindernisse stehen mit den Aufgaben in Zusammenhang?



Quelle: Osterwalder et al., 2015

# Gestaltung des Nutzenversprechens extern für Kunden

## Value Proposition Design – Schritt 2: Nutzenversprechen darstellen

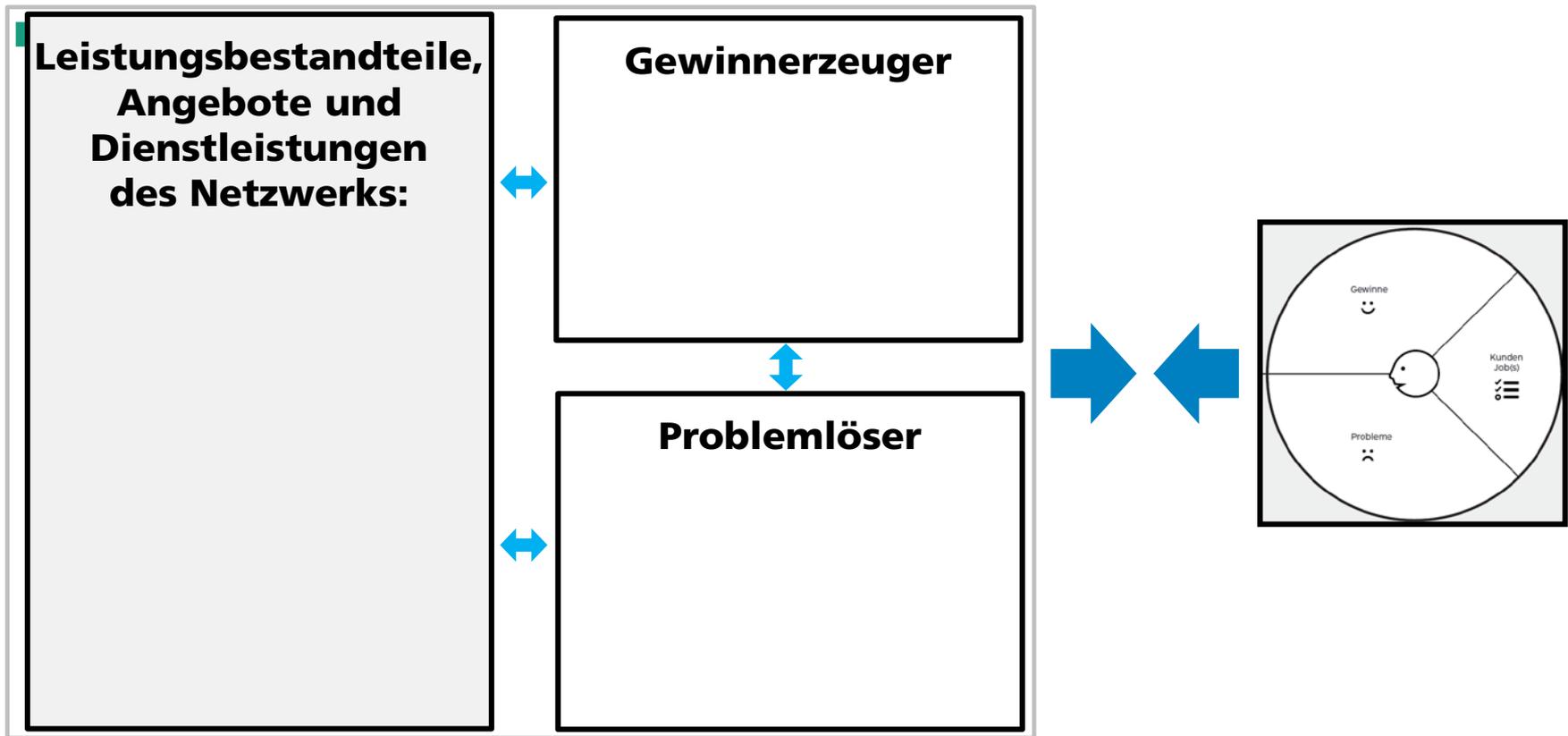


Quelle: Osterwalder et al., 2015

# Gestaltung des Nutzenversprechens extern für Kunden

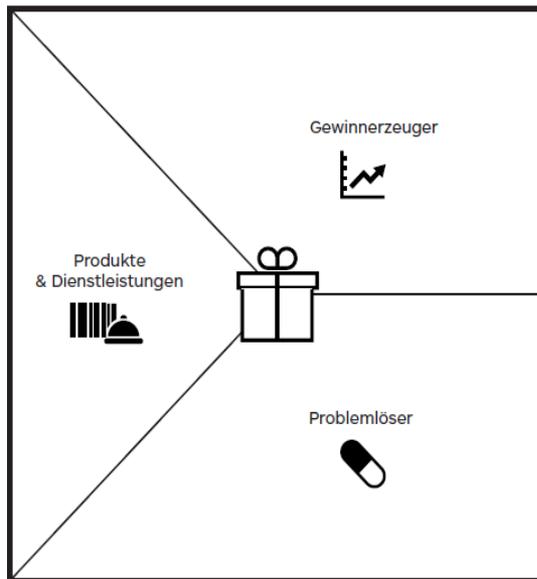
## Value Proposition Design – Schritt 2: Nutzenversprechen darstellen

Leistungsportfolio und Nutzenversprechen:

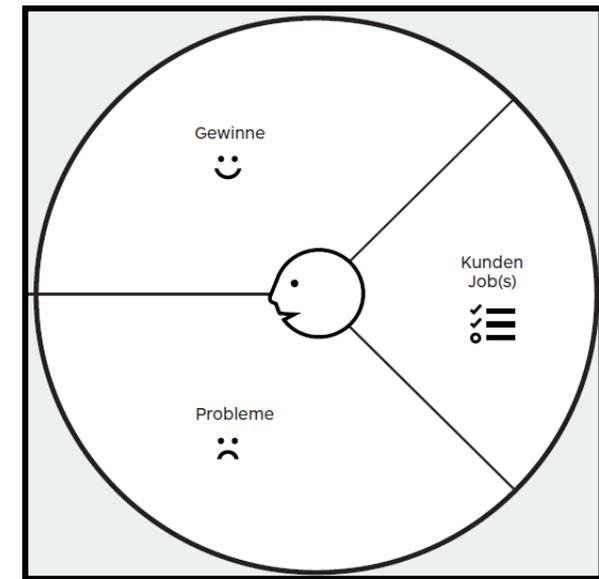
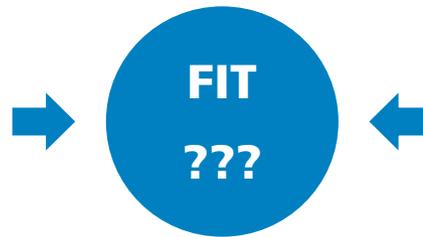


# Gestaltung des Nutzenversprechens extern für Kunden

## Value Proposition Design – Schritt 3: Übereinstimmung prüfen und anpassen



**Nutzenversprechen  
(Value Map)**



**Bedarfe & Anforderungen  
(Kundenprofil)**

# Ihre Ansprechpartnerinnen



Fraunhofer IAO  
Inka Woyke  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

Telefon +49 711 970-5109  
[inka.woyke@iao.fraunhofer.de](mailto:inka.woyke@iao.fraunhofer.de)  
[www.iao.fraunhofer.de](http://www.iao.fraunhofer.de)



Fraunhofer IAO  
Andrea Rößner  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

Telefon +49 711 970-5148  
[Andrea.roessner@iao.fraunhofer.de](mailto:Andrea.roessner@iao.fraunhofer.de)  
[www.iao.fraunhofer.de](http://www.iao.fraunhofer.de)

[www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de](http://www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de)  
[www.servlab.eu](http://www.servlab.eu)