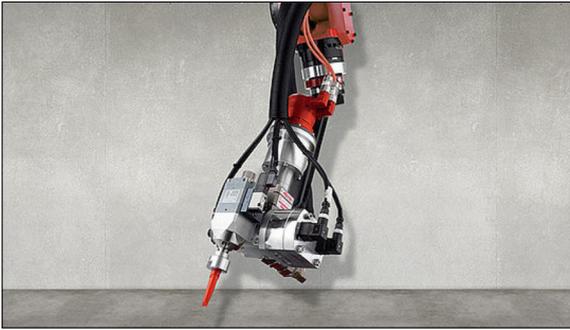




Stefan Rogic

Diplomand	Stefan Rogic
Examinator	Prof. Dr. Daniel F. Keller
Experte	Stefan Kundert, Kundert AG, Jona, SG
Themengebiet	Produktmanagement
Projektpartner	DOPAG AG, Cham, ZG

## Innovationsprozesse mit Kundenanbindung in B2B-Unternehmen



modis - 1K Dosieranlage

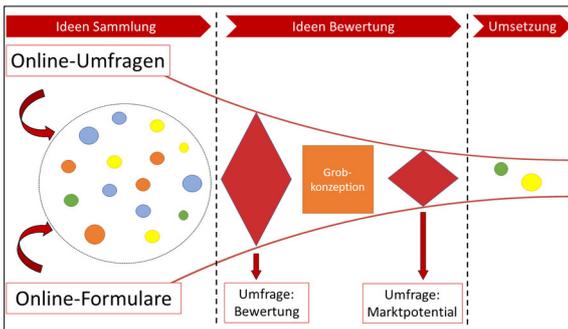
**Ausgangslage:** Immer schneller kommen neue Innovationen auf den Markt und erhöhen den Wettbewerbsdruck in den verschiedensten Industriemärkten. Die weltweit tätige DOPAG, welche zu den führenden Herstellern von Dosier- und Mischanlagen gehört, ist auch nicht vom rapiden technologischen Fortschritt verschont. Bedürfnisse und Anforderungen der Kundschaft steigen ständig an. Um Marktanforderungen frühzeitig zu erkennen, wird der Kunde vermehrt im Produktentwicklungsprozess integriert. So auch in der DOPAG, die aktiv die Vertriebsgesellschaften nach vorhandenen Problemen und Ideen befragt, um auf diese Informationen in der Produktplanung zurückzugreifen. Der vordefinierte Zeitraum für die Eingabe von neuen Ideen führt jedoch häufig zu Zufallsergebnissen oder einem geringen Rücklauf.

**Ziel der Arbeit:** Das Ziel der Bachelorarbeit ist es, ein geeignetes Innovationskonzept zu erarbeiten, welches die Vertriebsgesellschaften und Endkunden näher in den Innovationsprozess der DOPAG einbindet. Das Innovationskonzept soll der DOPAG ermöglichen, schnell auf Kundenanforderungen zu reagieren, aber auch sich auf strategisch wichtige Marktpotentiale zu fokussieren. Dafür vorgesehene Methoden sind Online-Umfragen durchzuführen und Online-Formulare zur Verfügung zu stellen, die regelmässig Feedbacks von Mitarbeitern und Kunden erfassen.

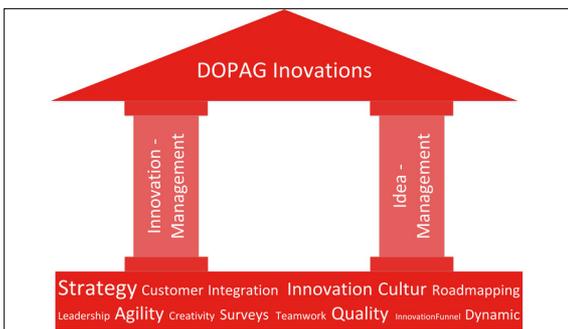
**Ergebnis:** Das Innovationskonzept "DOPAG Innovations" besteht auf zwei Bereichen: dem Idea-Management und dem Innovation-Management.

Im Idea-Management werden monatlich alle eingetroffenen Feedbacks von Mitarbeitern und Kunden gesammelt, sortiert und entschieden, ob eingetroffene Vorschläge realisiert werden und wie nach Lösungen bei anliegenden Beschwerden gesucht wird. Das Idea-Management unterstützt DOPAG auch, neben kontinuierlicher Produkt- und Prozessverbesserungen, die Innovations-Kultur zu fördern und schnell auf Kundenanforderungen zu reagieren.

Das Innovation-Management ermöglicht DOPAG, mittels Markt- und Technologieumfragen Zukunftspotentiale zu ermitteln und gezielt Ideen und Lösungskonzepte zu suchen und zu evaluieren. Die Umfrageergebnisse fliessen als Potentiale für die Produktentwicklung in die Technologie-Roadmap ein, wo strategische Ziele aufgezeigt und Lücken im Produktportfolio sichtbar werden.



Innovationstrichter



DOPAG Innovations