

CNO ACADEMY 2019

# **Mit Innovationsmethoden die Fragestellung beantworten, wie sich AI positiv auf die Customer Journey auswirkt**

Lorenzo Mutti

Bern, 28. Oktober 2019

**Wer ist heute dabei?**

“

# Das grosse Ganze.

Lorenzo Mutti

USER EXPERIENCE DIRECTOR | LEAD LINK STRATEGY

Vater eines Teenagers

#consulting #strategy #coaching

”



**Artificial Intelligence?**

# IBM Debater

03:2

opening  
rebuttal  
summary





**Warm-up**

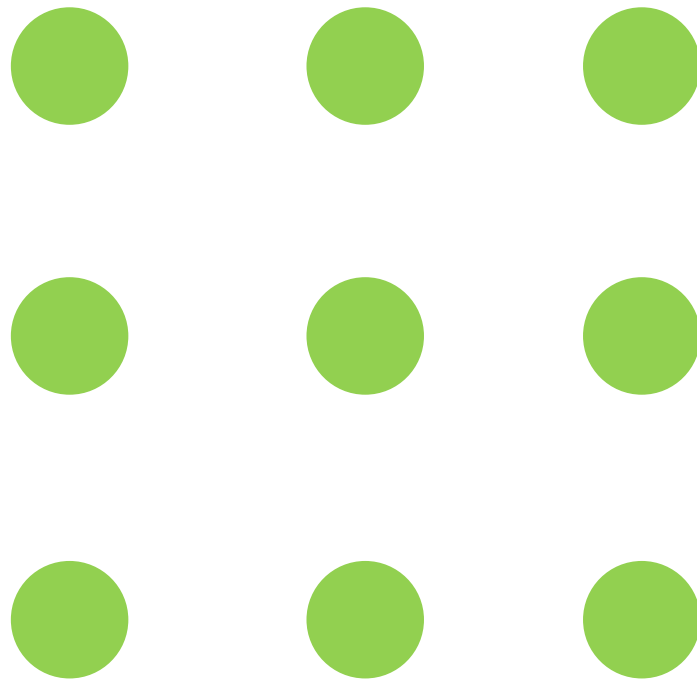


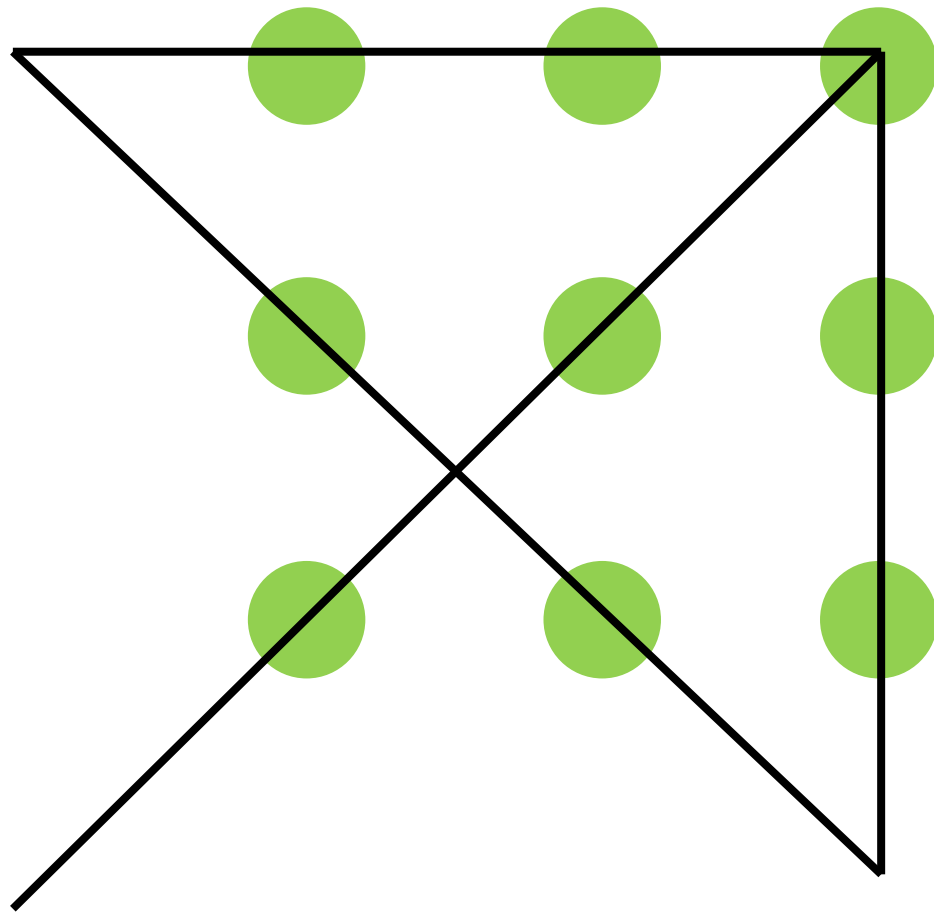
# Wasserglass leeren

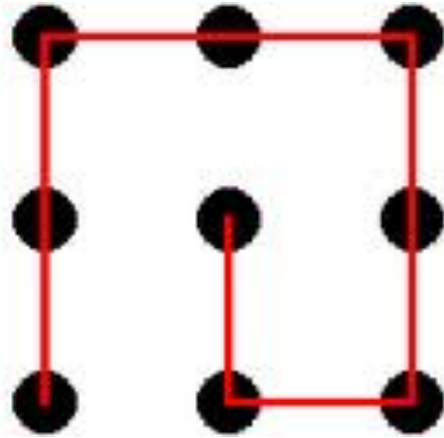
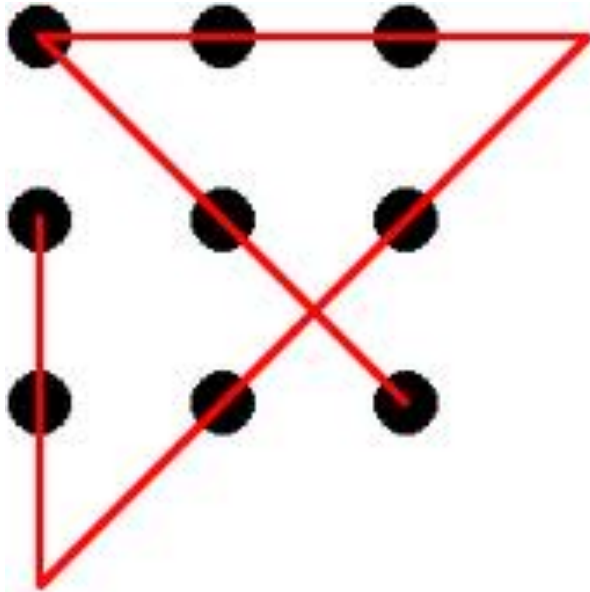
---

- Absaugen
- Verdrängen
- Aggregatzustand ändern



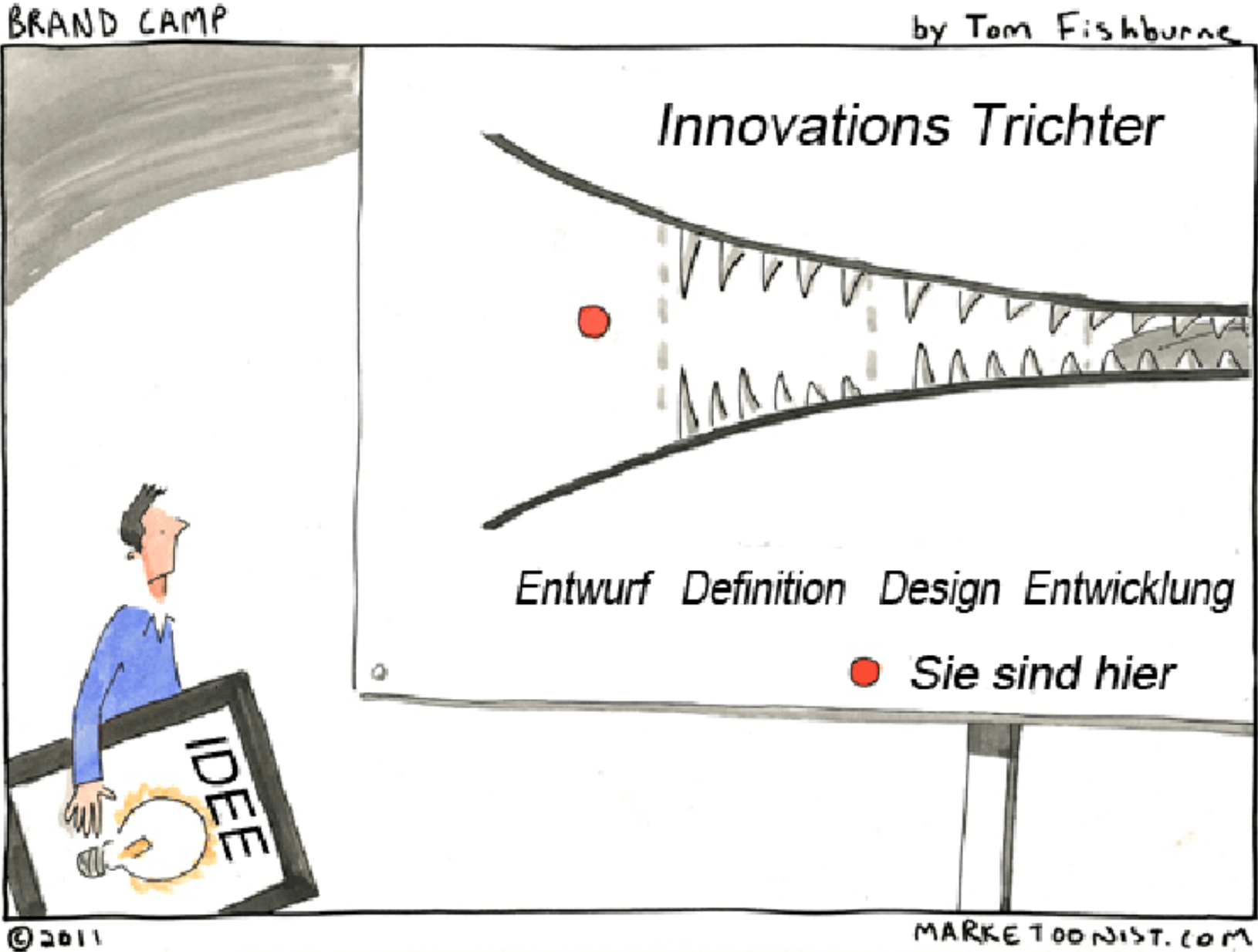




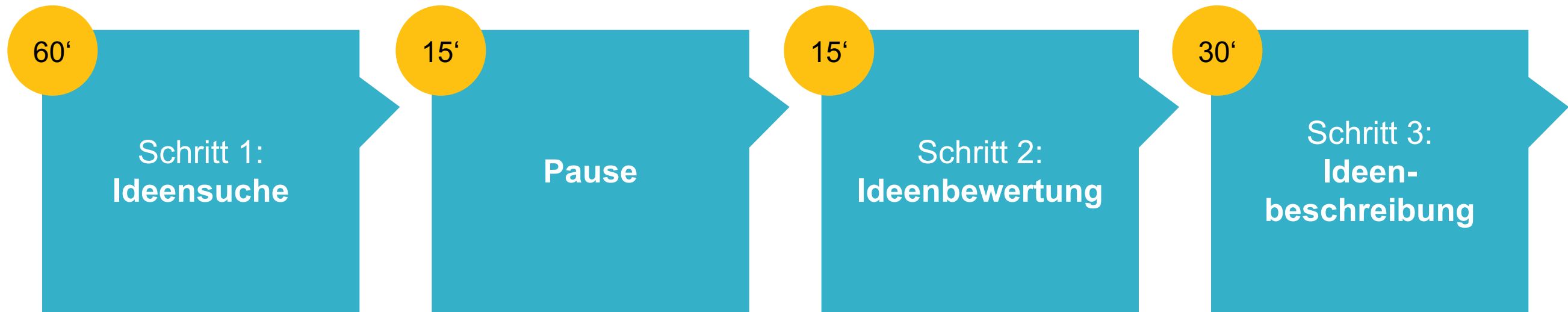


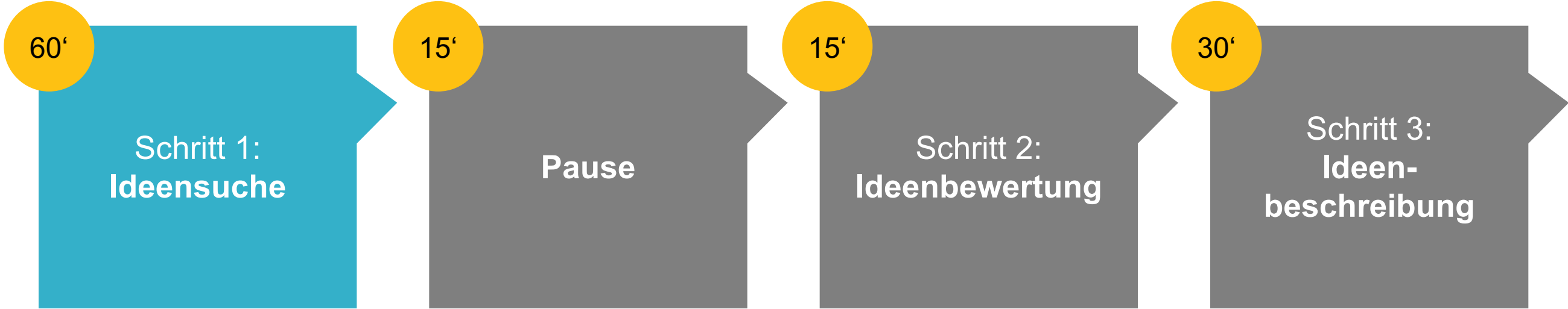
**Hands-on**

# Innovationstrichter



# Ablauf







# Ideensuche

---

- «Brain Writing» (6-3-5)
- Möglichst nur als Skizze
- 3 Gruppen à 6 Teilnehmern
- 30' Suche
- 10' Auswahl
- 20' Präsentationen (Elevator Pitch)



1

2

3

4

5

6

# Beispiele für Fragestellungen

FRAGE- / AUFGABENSTELLUNG 1 – SUPPORT

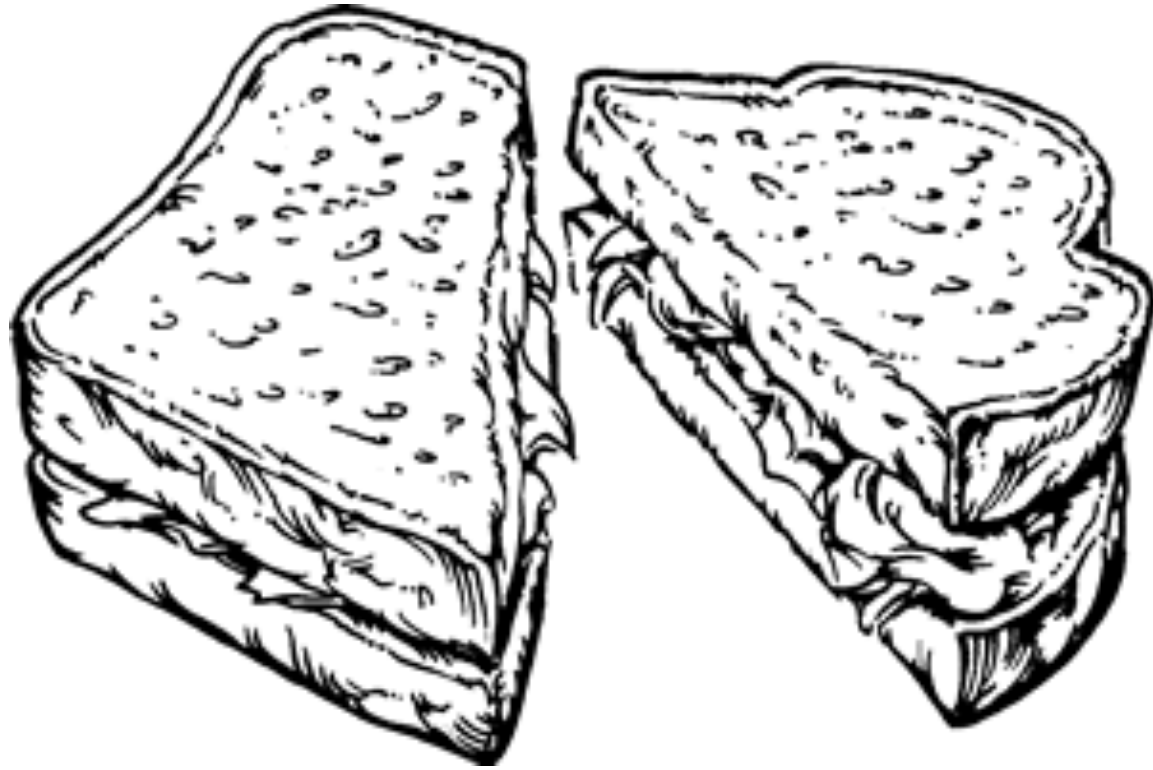
# **Wie entlasten wir zukünftig unser Kontaktcenter besser?**

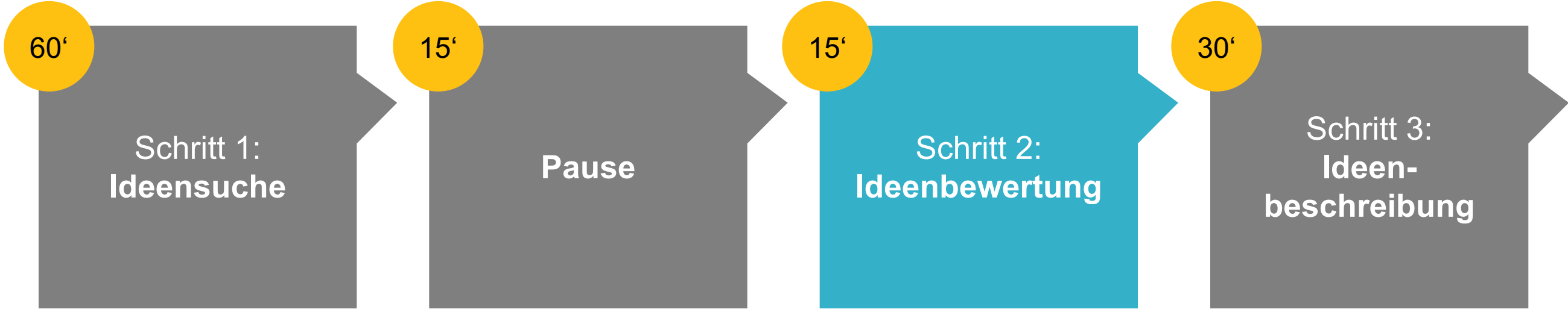
FRAGE- / AUFGABENSTELLUNG 2 – SELF-SERVICE

**Mit welchen Mitteln unterstützen wir  
den Self-Service auf unserem  
Webportal?**

FRAGE- / AUFGABENSTELLUNG 3 – WEBSHOP

# **Wie steigern wir die Conversion auf unseren Webshop?**





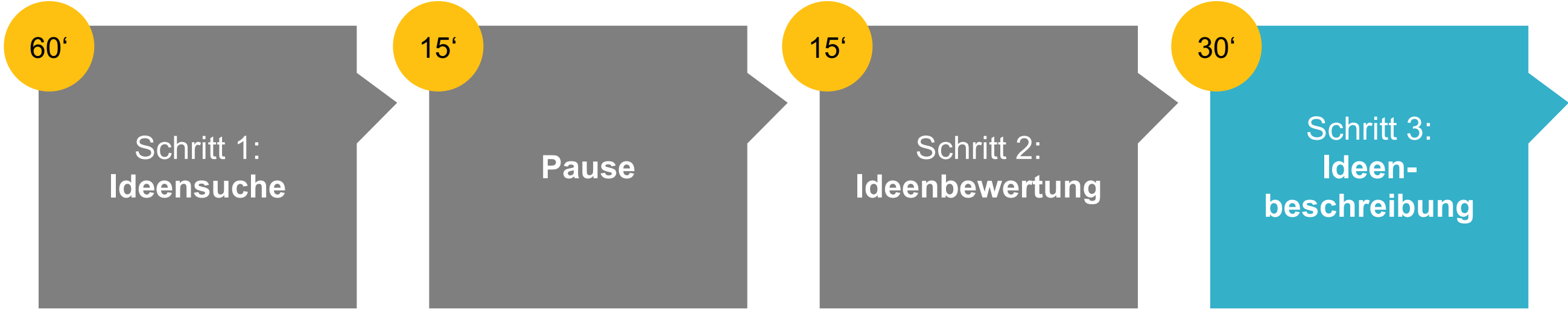


# Ideenbewertung

---

- «Dot-mocracy»
- Gruppieren (Gleiches zu Gleichem)
- Ideen Nummerieren
- Punkte nummerieren
- Punkte verteilen
- Bestbewertete Ideen werden weiter ausgearbeitet





# Ideenbeschreibung

---

- «Lean Businessplan»
- Beste Idee(n) auswählen
- Idee «reinzeichnen»
- Idee beschreiben
- Idee vorstellen



# Ideenbeschreibung

Name der Idee			
Beschreibung der Idee			
Kundennutzen			
+ Stärken / Vorteile			
- Schwächen / Risiken			
Grobe Beurteilung			
Umsetzbarkeit?	<input type="checkbox"/> leicht	<input type="checkbox"/> mittel	<input type="checkbox"/> schwierig
Wichtigkeit / Nutzen / Potential?	<input type="checkbox"/> hoch	<input type="checkbox"/> mittel	<input type="checkbox"/> tief
Notwendige Investitionen?	<input type="checkbox"/> tief	<input type="checkbox"/> mittel	<input type="checkbox"/> hoch
<b>Gesamtbeurteilung</b>	<input type="checkbox"/> <b>hohes Potential</b>	<input type="checkbox"/> <b>gewisses Potential</b>	<input type="checkbox"/> <b>kleines Potential</b>
Fazit / Empfehlung			

**Fragen?**



VICTOR HUGO

**«Nichts auf der Welt ist so  
kraftvoll wie eine Idee, deren Zeit  
gekommen ist.»**

---

**Vielen Dank für die  
Teilnahme!**





**Lorenzo Mutti**

USER EXPERIENCE DIRECTOR

lorenzo.mutti@unic.com

@ COPYRIGHT

**Alle Ideen sind urheberrechtlich  
geschützt und geistiges Eigentum  
von Unic AG.**

---