

CONEMO: Evaluar la opinión de clientes

CONEMO: Measuring consumers' judgement



Mit freundlicher Unterstützung von:



Koordiniert durch:



Ein gemeinsames Projekt von:



Werkzeugmaschinenlabor WZL
der RWTH Aachen

Lehrstuhl für Fertigungsmesstechnik
und Qualitätsmanagement

Prof. Dr.-Ing. Robert Schmitt
Steinbachstraße 19
52074 Aachen
Deutschland
Telefon +49 (0)241 / 80-2 02 83
Fax +49 (0)241 / 80-2 21 93
www.wzl.rwth-aachen.de

Dipl.-Wirtsch.-Ing. M. Köhler
Telefon +49 (0) 2 41 / 80-2 71 25
M.Koehler@wzl.rwth-aachen.de



Antecedentes

La percepción subjetiva que los clientes tienen de la calidad de un producto es básica para tomar la decisión de comprarlo. Por ello, las empresas tienen que generar productos que el cliente valore positivamente desde las primeras fases del proceso del diseño. Sin embargo, existe una carencia de metodologías que permitan abordar este problema de forma científica y sistemática.

CONEMO y sus objetivos principales

El objetivo principal del proyecto CONEMO es el desarrollo de servicio de ensayos medir de forma objetiva la opinión del cliente.

Además, el proyecto va a desarrollar un método de clasificación basado puertas de calidad para ayudar desde el inicio del proceso de desarrollo de los productos.

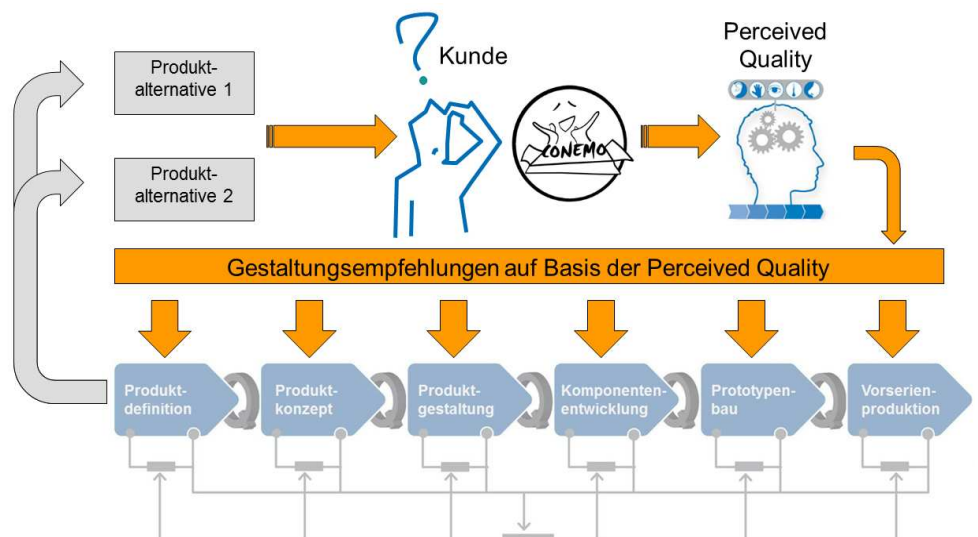
The background

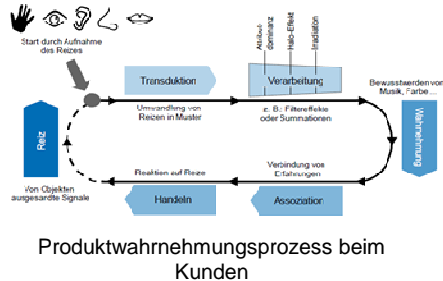
The customer's subjective perception of product quality is central for buying decision. Thus, companies have to create products being judged positively by customers already in early product development process. Yet, there is a lack of approaches that allow mastering this challenge in a systematic and scientific way.

CONEMO and its main aims

The main purpose of the project CONEMO is to develop a measurement service to objectify and measure customer's judgment.

Further, a classification based on quality gates is developed to integrate the acquired data supportively in the product development process already on early stages.





Smart-Eye-Pro-System zur Erfassung von Blickbewegungen
(Bildquelle: Produktkatalog Smart Eye Pro 5.7)

Laboratory for Machine Tools and Production Engineering

Chair of Metrology and Quality Management

Prof. Dr.-Ing. Robert Schmitt
Steinbachstraße 19
52074 Aachen
Germany
Phone +49 (0)241 / 80-2 02 83
Fax +49 (0)241 / 80-2 21 93
www.wzl.rwth-aachen.de

Dipl.-Wirtsch.-Ing. M. Köhler
Phone +49 (0) 2 41 / 80-2 71 25
M.Koehler@wzl.rwth-aachen.de

Métodología

Preguntar a los clientes únicamente no es suficiente para medir objetivamente su percepción acerca de la calidad de un producto.

Con el fin de obtener una medida más completa de la calidad percibida, el proyecto europeo CONEMO utiliza las reacciones físicas de las personas y, en consecuencia, utiliza parámetros fisiológicos y sensoriales.

Para dar algunos ejemplos, se realizan medias del movimiento de la mirada (seguimiento de la mirada), el ritmo cardíaco, actividad de músculos faciales y conductividad de la piel. Estas medidas fisiológicas ofrecen información objetiva sobre la evaluación de un producto (por ejemplo midiendo el tiempo de fijación de la mirada).

Resultados esperados

- Eliminación de las desventajas de realizar únicamente encuestas a clientes.
- Desarrollo de un servicio para evaluar de forma objetiva la opinión de clientes y consumidores durante el proceso de diseño y desarrollo de los productos.
- Aplicación combinada de otras metodologías (por ejemplo: análisis de los sistemas y de las funciones, ingeniería Kansei).
- Obtención de datos objetivos sobre la percepción que los clientes tienen de un producto.
- Obtener recomendaciones de diseño aplicables a las primeras fases del proceso de desarrollo de productos.
- Incluir adecuadamente la información de los clientes en las diferentes etapas del desarrollo del producto.
- Considerar las necesidades específicas de la empresa para generar un catálogo de criterios de diseño.
- Ahorro de costes de desarrollo adaptando el proceso de diseño a las opiniones de los clientes.
- Aumentar las posibilidades de éxito en el lanzamiento de nuevos productos, especialmente en el caso de PYMES.

Method

Surveying customers only is not sufficient to measure the perceived product quality objectively.

In task of gathering a most complete impression of the perceived quality, the international CONEMO-project focuses on physical reactions and, consequently, on physiological parameters of sensory organs.

To give some examples, the measurement includes eye movements (eye tracking system), heart beat rate/pulse, face muscle activities and the electric resistance of skin.

These physiological data offer objective information about the rating of a product (e.g. by observing the viewing time span of an object).

Intended results

- eliminating the disadvantages of solely surveying customers
- development of a measurement service to track customers' and consumers' judgments on a product while product development process
- conjunction of the results with other methods (e.g. system and function analysis, Kansei engineering)
- deduction of substantiated and objectified data regarding the product perception of customers
- early integration of design recommendations in the current product development process
- adequate inclusion of information into the several development stages
- consideration of the company's specifically required data format with help of a criteria catalogue
- savings of development costs due to the adjustment of the product development to customers' judgment
- increasing the chances for a successful product, especially for SMB-companies