

Durch die Kundenbrille sehen

Der Weg zu erfolgreichem Benchmarking besteht darin, den Entwicklern und Technikern die „eigene Brille abzunehmen“ und die des Kunden aufzusetzen. So lässt sich auch die Vorgehensweise bei Hettich beschreiben. Das System „Gobench IQ“ von Systementwickler Indec (Lippstadt) hilft dem

Beschlagspezialisten dabei, die eigenen Komponenten im Vergleich zu Produkten internationaler Wettbewerber zu analysieren.

Oliver Schael ist als Leiter Systementwicklung und Normung bei Hettich zuständig für die Wettbewerbsanalyse: „Es geht darum, ob man versteht, was der Kunde, der

Oliver Schael, Leiter Systementwicklung und Normung, erläutert, warum Hettich auf systematisches Benchmarking mit „Gobench“ setzt.

Oliver Schael, Director of System Development and Standardization, explains why Hettich is concentrating on systematic benchmarking with „Gobench“. Photo: Hettich



Anwender wissen will.“ In der Regel möchte der Verbraucher, dass das System lautlos läuft, leicht herauszunehmen und zu reinigen ist und lange hält. „In diesen Anwenderkategorien denken Entwickler

nicht zwangsläufig. Der entsprechende Paradigmenwechsel“, so Schael, „war auch bei Hettich die größte Herausforderung.“

„Gobench IQ“ unterstützt hier durch die systematische Gegenüberstellung von 100 Wettbewerbern im Vergleich.

uk

Seeing things from the customer's point of view

The way to successful benchmarking is for developers to make a point of seeing things from the customer's perspective instead of their own. To accomplish this, Hettich is banking on the „Gobench IQ“ system developed by Indec (Lippstadt), which compares 100 competitors in a systematic way for Hettich.