Jobs to Be Done nel B2B

perché il cliente cambia proprio adesso

Il progresso cercato, le quattro forze, la pagina

1 Il job è il progresso cercato, non il prodotto

Esempio: uno studio professionale apre una seconda sede

Una soluzione

«comprare un archivio digitale»

→

Il progresso cercato

«lavorare sugli stessi documenti senza dubbi sulla versione da usare»

Funzionale	Emotiva	Sociale
svolgere meglio un'attività	sentirsi più tranquilli	poter giustificare la scelta ai colleghi

Perché adesso: ricostruisci due momenti separati

Primo disagio → i limiti del metodo erano già noti

Evento → per esempio un reclamo o un nuovo obiettivo

Confronto → inizia la ricerca attiva tra soluzioni

Scelta o rinvio → compreso continuare come prima

possono essere lontani

Tra le alternative c'è anche non cambiare

lavoro manuale, soluzione interna o continuare come prima

2 Quattro forze: due spingono, due trattengono

	← nel metodo conosciuto	verso la nuova soluzione →
Spinta	ciò che rende insoddisfacente la situazione attuale	
Attrazione	ciò che si pensa di ottenere con l'alternativa: un risultato migliore o una possibilità prima assente	
Ansia	le incertezze del cambiamento: interrompere il lavoro, scegliere qualcosa che non funzionerà	
Abitudine	il metodo conosciuto, di cui si sanno gestire anche i difetti	

Una soluzione può piacere e restare in sospeso

la pagina risponde ai dubbi e a ciò che il cliente vuole conservare

3 Esempio: un sistema di visione dopo un reclamo

	che cosa emerge	che cosa spiegare nella pagina
Spinta	il reclamo mette a rischio la commessa	→ **dove serve documentare il controllo e capire dove nasce il difetto**
Attrazione	controlli documentabili, risultati confrontabili	→ **quali dati si raccolgono, come si consultano, quali limiti hanno**
Ansia	falsi scarti e fermo linea	→ **come si svolge una prova su una linea, con criteri concordati e risultati documentati**
Abitudine	gli operatori esperti fanno l'ispezione manuale	→ **come partecipano al confronto, l'affiancamento, chi gestisce i casi dubbi**

Prima: la tecnologia

«Realizziamo sistemi di visione per automatizzare il controllo qualità. Telecamere e algoritmi vengono configurati sulle esigenze della tua produzione.»

↓

Dopo: situazione, prova, operatori

«Dopo un reclamo, devi ricostruire l'esito dei controlli e capire dove nasce il difetto. Una prova su una linea ti aiuta a confrontare il sistema di visione con l'ispezione degli operatori, misurando anche quanti pezzi conformi vengono scartati.»

Prova e affiancamento: da concordare con chi li realizza

esempio costruito dell'articolo; le condizioni tecniche devono essere vere

Fonte: esempi dell'articolo; quattro forze: Clayton Christensen Institute

KLC www.klc.it