

Pressemitteilung

29. Juli 2011

Experience Co-Creation: was ist neu an der Beteiligung von Stakeholdern an der Entwicklung innovativer Markt-Strategien?

Tantum Group hat Venkat Ramaswamy, Vordenker der Co-Creation Methode und Partner der Tantum Group, zu Gast in Frankfurt am 06.09.2011

In jedem gut geführten Unternehmen sind die Vorteile bekannt, die eine Berücksichtigung von Kundenwünschen und -erfahrungen mit sich bringen (z.B. durch Umfragen oder Kundenplattformen). Bereits gängige Praxis sind auch die Einbindung von Lieferanten in Entwicklungsprojekte, die Teilnahme von Mitarbeitern an Qualitätszirkeln oder ein Vorschlagsmanagement im Intranet. Dabei handelt es sich um punktuelle Maßnahmen zur Ermittlung von Einschätzungen bereits existierender Prozesse, eines Produktes oder Services. Dennoch, wenn es um die aktive Beteiligung betroffener Personengruppen (Stakeholder) bei der Verbesserung kundenrelevanter Prozesse oder der Entwicklung neuer Produkte und Services geht, bleiben Unternehmen hinter ihren Möglichkeiten zurück - oft blockiert durch deren zentralistische Strukturen und Kommunikationsbarrieren. Das umfassende und vielseitige Spektrum von Erfahrungen verschiedener Stakeholder entlang der Wertschöpfungskette bleibt unberücksichtigt, verbunden mit sinkenden Zufriedenheitswerten bei Kunden und Mitarbeitern über alle Industrien hinweg.

EXPERIENCE CO-CREATION ist ein neuer Ansatz zur Entwicklung von innovativen Strategien, beruhend auf der gezielten Entdeckung neuer gemeinsamer Erfahrungen von Kunden, Mitarbeitern, Lieferanten, Distributoren oder „Communities“. Nicht mehr allein Kosten, technologische Möglichkeiten oder Effizienz von Prozessen sind Leitfaktoren der Strategie, sondern zunehmend die Realisierung kreativer Ideen, verbunden mit der Leidenschaft und Energie verschiedener Beteiligter. Die zunehmende Bedeutung dieses Ansatzes ist kein Zufall, denn dahinter steht in zunehmenden Maße die Veränderung der Erwartungen moderner Kunden in Richtung stärkerer Einflussnahme auf die Entwicklung von Produkt- und Serviceangeboten in einer immer stärker vernetzten Welt (Web 2.0).

Doch wer denkt, EXPERIENCE CO-CREATION ist ein erster Schritt zur organisationalen Destabilisierung, irrt. Dahinter verbirgt sich vielmehr eine Reihe strukturierter Entwicklungsprozesse, in denen Durchführung und kreative Spielräume klar definiert werden. Das Senior Management gibt klare Ziele und Rahmenbedingungen vor und übernimmt notwendige Steuerungsaufgaben.



EXPERIENCE CO-CREATION stellt eine empirisch fundierte Weiterentwicklung des viel diskutierten „Open Innovation“ -Ansatzes dar. Es ist eine echte Alternative zur Entwicklung nachhaltig profitabler Geschäftsmodelle, die heute allein nicht mehr im „Elfenbeinturm“ des Top-Managements entwickelt und entschieden werden können.

Tantum Group lädt Top-Manager führender Unternehmen im Rahmen des „Strategiedialoges 2011“ zu einem Erfahrungsaustausch ein, um über Chancen, Risiken und Anwendungsmöglichkeiten des EXPERIENCE CO-CREATION -Ansatzes zu diskutieren. Mit dabei ist Prof. Venkat Ramaswamy, Partner der Tantum Group und Vordenker im Bereich „Open Innovation“.