

# Durch die Brille des Kunden blicken



Foto: Fotolia

**Wer seinen Betrieb fit für die digitale Zukunft machen will, muss dafür auch im Kopf bereit sein: Digitale Transformation verändert die gesamte Unternehmenskultur.**

Die Digitalisierung verändert unsere Welt auch durch die Geschwindigkeit von Entwicklungen. Traditionelle Geschäftsmodelle werden von innovativen Modellen abgelöst, bestehende Produkte von neuen abgelöst. Jeden Tag verändern sich die Märkte durch revolutionäre Ansätze und neue Produkte. Wer hier nicht Schritt halten kann, wird schnell verdrängt. Für Unternehmen bedeutet das: Sie müssen sich an die neuen Gegebenheiten anpassen.

„Die Digitalisierung und der damit verbundene Druck von jungen, dynamischen Firmen mit neuen Geschäftsmodellen auf etablierte Branchen sind der Treiber



Foto: Fungler

„Die Transformationskompetenz wird zur Überlebensfrage für Unternehmen“, sagt Digitalisierungsexperte Udo Müller.



für Wandel und Transformationsprozessen“, weiß Udo Müller, Geschäftsführer der Creative Process GmbH und Experte für digitale Geschäftsmodelle. Damit die dies gelingt, sei ein neues Denken nötig: „Digitale Transformation ist in erster Linie ein Kulturwandel.“

Für die erfolgreiche Umsetzung dieses Kulturwandels gibt es unterschiedliche Zugänge. Einer davon ist das „Fünf-Welten-Modell“, mit dem Udo Müller unter anderem arbeitet. „Dabei geht es darum, neue Impulse und Perspektiven für das Unternehmen zu finden – und zwar mit einem maßgeschneiderten Maßnahmenkatalog“, erklärt Müller.

## „Design Thinking“: Denken wie Konsument

Ein weiterer Ansatz ist das „Design Thinking“, mit dem neue Ideen entwickelt und Probleme gelöst werden sollen. „Das Ziel dieses Ansatzes ist es, Lösungen zu finden, die Kundenvorteile bringen. Man sieht sich die Dinge sozusagen durch die Brille des Nutzers an. Dabei stehen drei

Dinge im Mittelpunkt: das Team, der Raum und der Prozess.“ Damit das gelingt, muss man zu allererst wissen, wie die eigene Zielgruppe „tickt“. Das gelingt am besten, indem man bereits mit dem Prototypen zu dem Kunden geht, damit potentielle Anwender sie – noch lange vor der Fertigstellung oder Markteinführung – testen können. Das Feedback bringt wichtige Erkenntnisse darüber, ob man mit seiner Entwicklung auf dem richtigen Weg ist und was noch verbessert werden sollte.

## „Blue Ocean“: Neue Kunden statt alte Märkte

Weniger um den Prozess als um den Markt geht es bei der „Blue-Ocean-Strategie“: Ihr Ziel ist es, neue Märkte („blue oceans“) zu schaffen, anstatt sich dem Konkurrenzkampf auf bestehenden Märkten auszusetzen. In traditionellen Modellen werden zuerst die Mitbewerber analysiert, deren Preise, Service und Vertrieb verglichen und schließlich eine Strategie entwickelt, um besser als diese Mitbewerber zu sein. Bei der „Blue-Ocean-Strategie“ wird versucht, querzudenken und neue Kunden zu finden.

„Das Ziel ist es, neue Märkte zu erobern, die nicht im Fokus der Konkurrenz stehen“, erklärt Müller. Ein Beispiel dafür wäre der Cirque du Soleil, der sich im Zirkuswettbewerb einen neuen Markt geschaffen hat, indem nicht

mehr Tiere im Vordergrund stehen, sondern die Künstler. Durch die Kombination von Unterhaltungselementen aus Oper, Ballett und Live-Musik wird eine neue Zielgruppe angesprochen: Erwachsene statt Familien mit Kindern. Diese Erwachsene sind auch bereit, für hochwertige Unterhaltung einen höheren Eintrittspreis zu bezahlen.

## HINTERGRUND

Die digitale Transformation ist ein Wandel, der durch die Digitalisierung in Unternehmen und Wirtschaft ausgelöst wird. Man kann sich diesen Prozess wie eine Reise ins digitale Zeitalter vorstellen. Entscheidend sind dabei digitale Kompetenzen und die digitale Nutzung im allgemeinen; eingesetzt werden moderne Informations- und Kommunikationstechnologien. Für die Betriebe stehen die Transformierung und Weiterentwicklung der Unternehmensprozesse, des Kundenerlebnisses und/oder der Geschäftsmodelle im Mittelpunkt. Die Ziele sind:

- ▶ höhere Kundenbindung,
- ▶ Steigerung der Effizienz und/oder
- ▶ Umsatz und Erlöse durch neue Produkte und Dienstleistungen erhöhen.