

## Customer Experience Forum 4

# Wie eignen sich Unternehmen Design Management Wissen und Fähigkeiten an?

Bern, 16. Juni 2011  
08.15 bis 17.30 Uhr

Institut Design  
**Prof. Claudia Acklin**  
Competence Center Design and Management

## Design ist gutes Business

Studien haben bewiesen, dass nach dem Einsatz von Design...

- Verkaufszahlen steigen
- Margen grösser
- Marken wertvoller
- Marktanteile grösser werden
- Und der Return on Investment schneller zurückfliesst

Welche Fähigkeiten müssen sich Unternehmen aneignen, damit sie das Potential von Design für sich fruchtbar machen können?



## Design Management

Design Management is the function of defining a design problem, finding the most suitable designer, and making it possible for him to solve it on time and within a budget. This is a consciously managed exercise, which can apply to all the areas where designers work.

(Farr, 1965)

ingrilaSofa



# Aufgaben von Design Management

- Planen
- Begleiten
- Organisieren, Koordinieren und Kontrollieren
- Beraten und Ausbilden des Managements
- Auf dem neuesten Stand bleiben

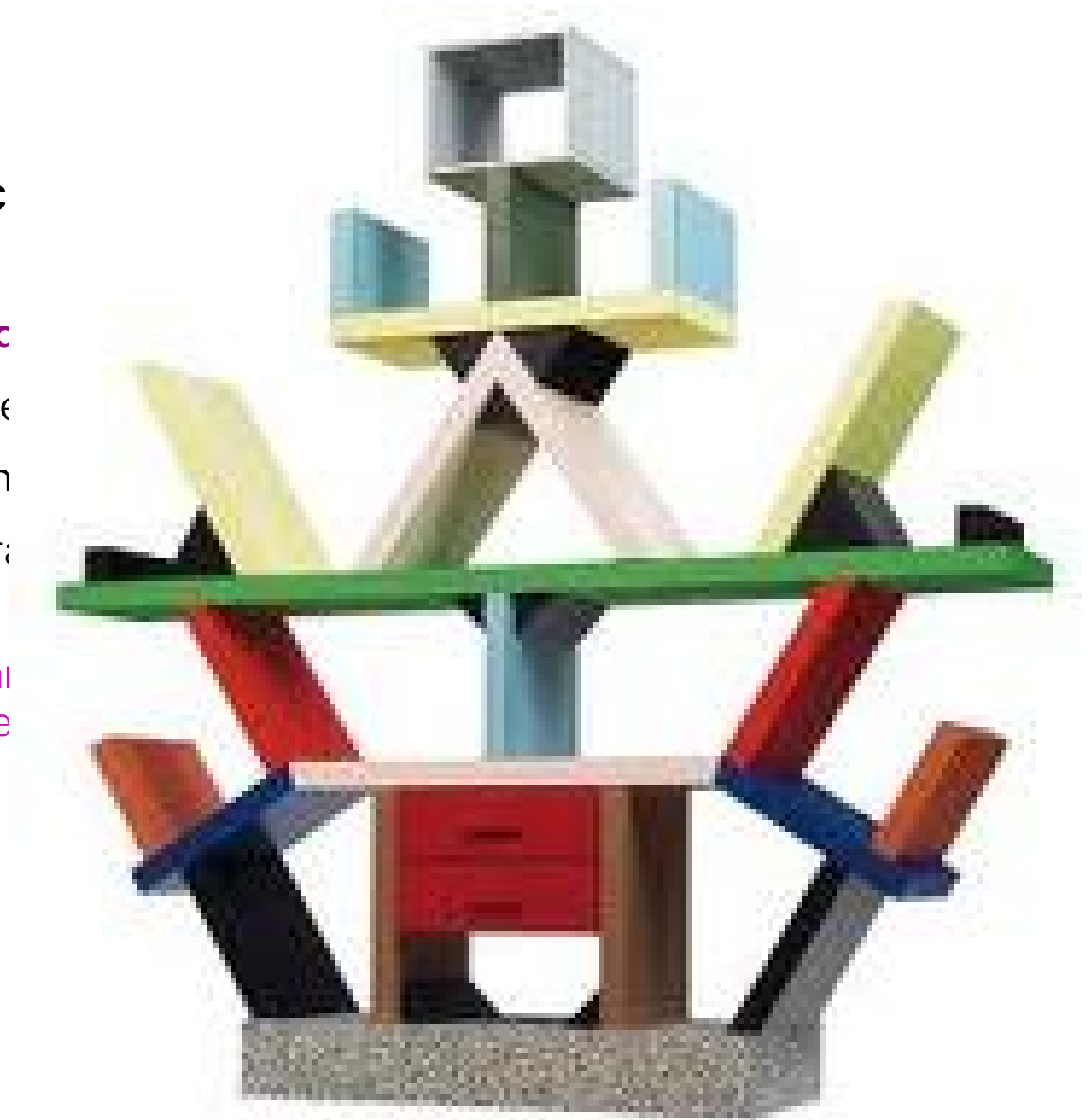
(Topalian, 1979)

## Kurze Geschic

80er-Jahre (unc

In England und de  
Unternehmen zun  
Ausbildungsprogra

→ Peter Gorb schi  
design to manage  
(1990)



# Design Management

Design Management is the effective deployment by line managers of the design resources available to a company in order to help the company achieve its objectives.

(Gorb, 1990)

# Kurze Geschichte

## Anfangs bis Mitte 2000

Design ist nicht nur eine Management-, sondern auch eine Führungsaufgabe.

→ Eine Konferenz des Design Management Instituts in Amsterdam 2006 fragt: Wie muss Design geführt werden, damit sich eine Firma als Designleader positionieren kann?

## Design Leadership

Design Leadership ist pro-aktiv. Sie entwickelt Zukunftsbilder und strategische Ziele, baut Unternehmensreputation auf, fördert ein Klima der Innovation, spricht Investitionen zu, und sorgt für mehr Design Leadership im Unternehmen.

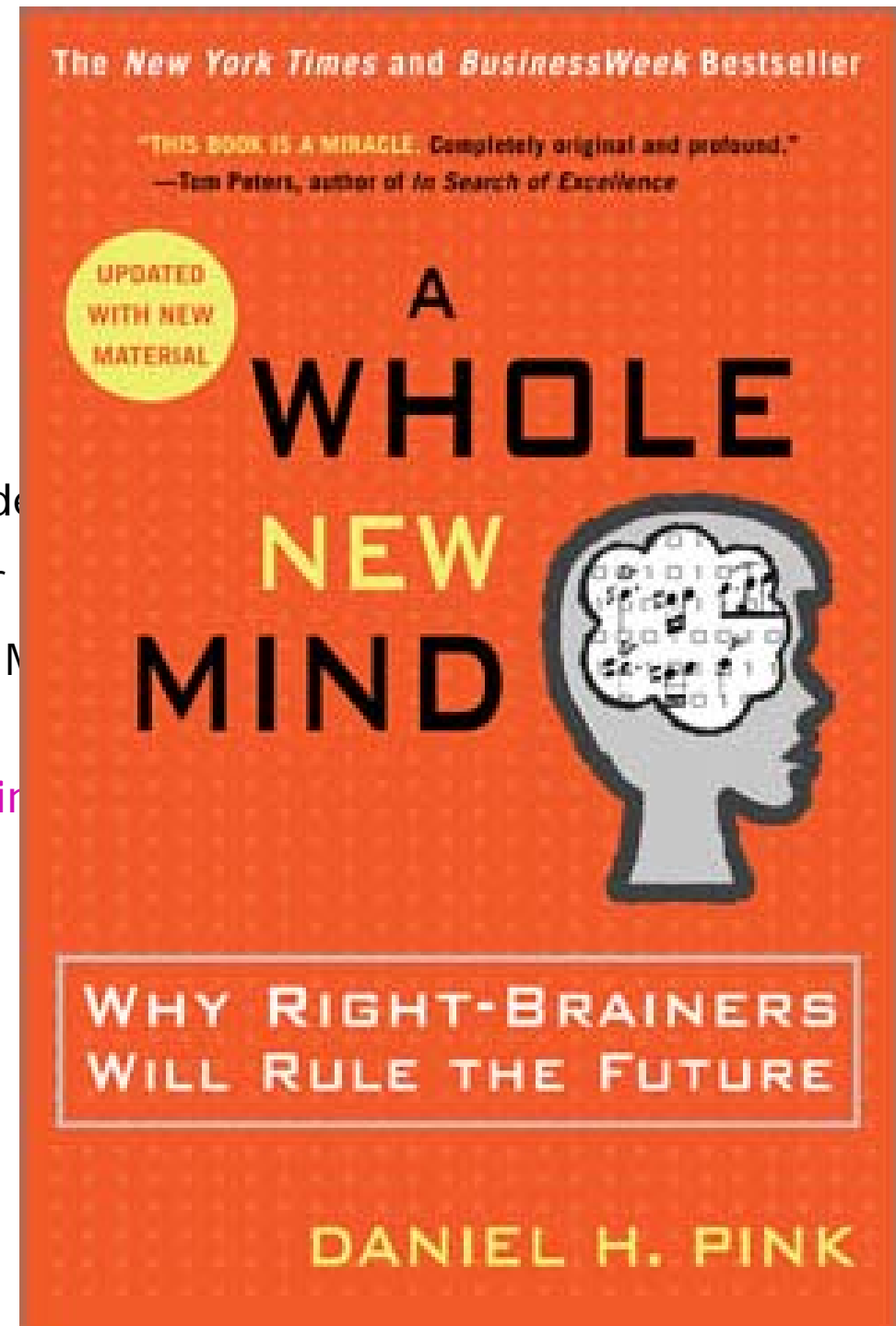
Topalian and Turner, 2002

## Kurze Geschichte

Ab Mitte 2000 bis heute

„Managing as designing“; „a de  
analytischem Denken; Bücher  
(„A whole new mind“), Roger M

→ Tim Brown's berühmte Defini



## Design Thinking

Put simply, it is a discipline that uses the designer's sensibility and methods to match people's needs with what is technologically feasible and what a viable business strategy can convert into customer value and market opportunity.

(Brown, 2008)

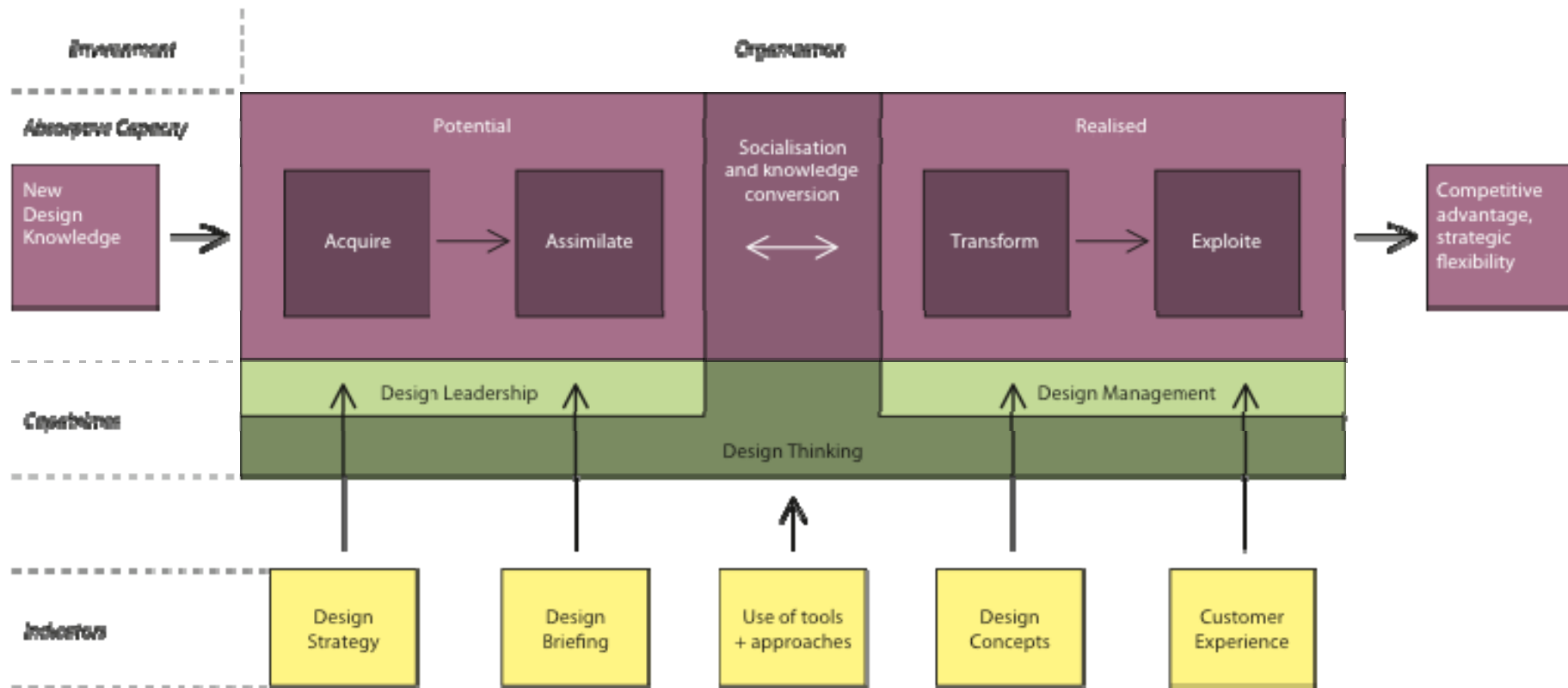
## Unterscheidung der Begriffe

Design Management und Leadership organisiert und steuert, wie Design Ressourcen in Unternehmen eingesetzt werden.

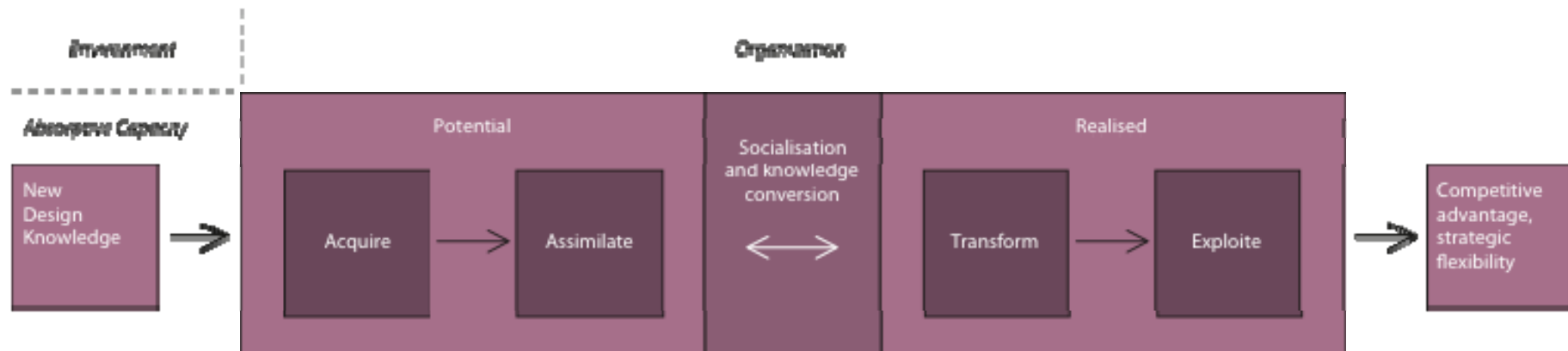
Design Thinking ist **eine Haltung** und ein Methodenset für Unternehmen, um wie Designer an Dinge heranzugehen.



# In welcher Form verlaufen Lernprozesse?



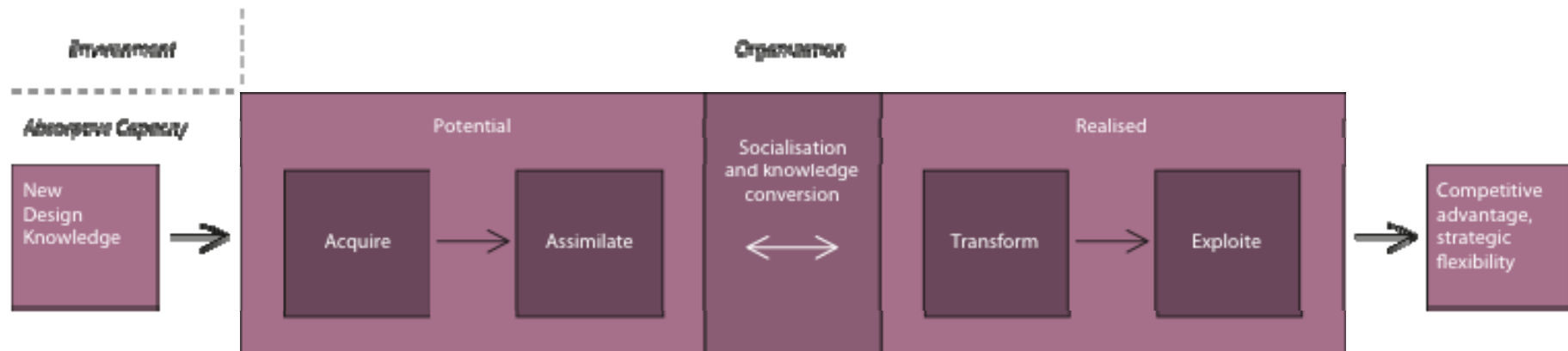
## In welcher Form verlaufen Lernprozesse?



Akquisition

Identifikation Beitrag von Design

## In welcher Form verlaufen Lernprozesse?



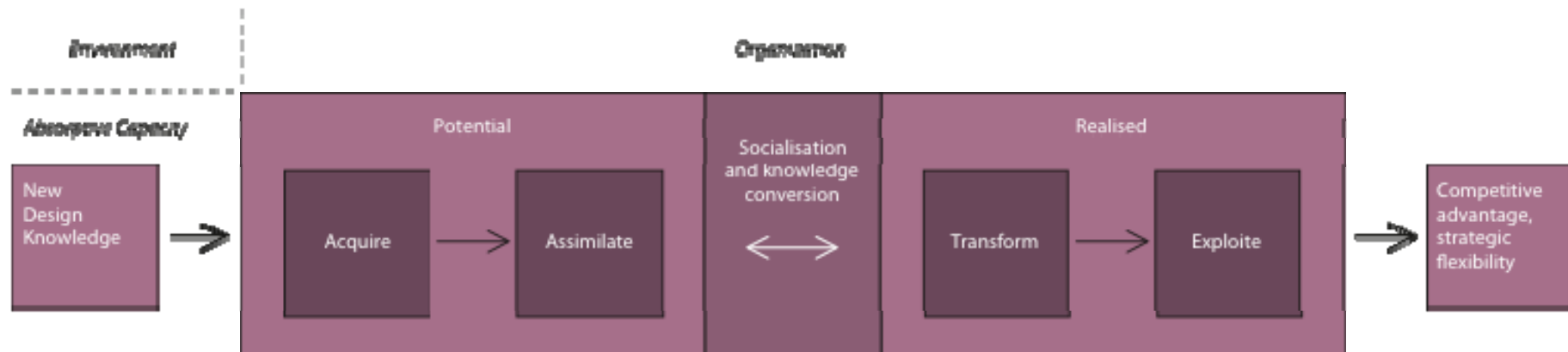
Akquisition

Identifikation Beitrag von Design

Assimilation

Verbindung mit Zielen, Prozessen, Projekten

# In welcher Form verlaufen Lernprozesse?



Akquisition

Identifikation Beitrag von Design

Assimilation

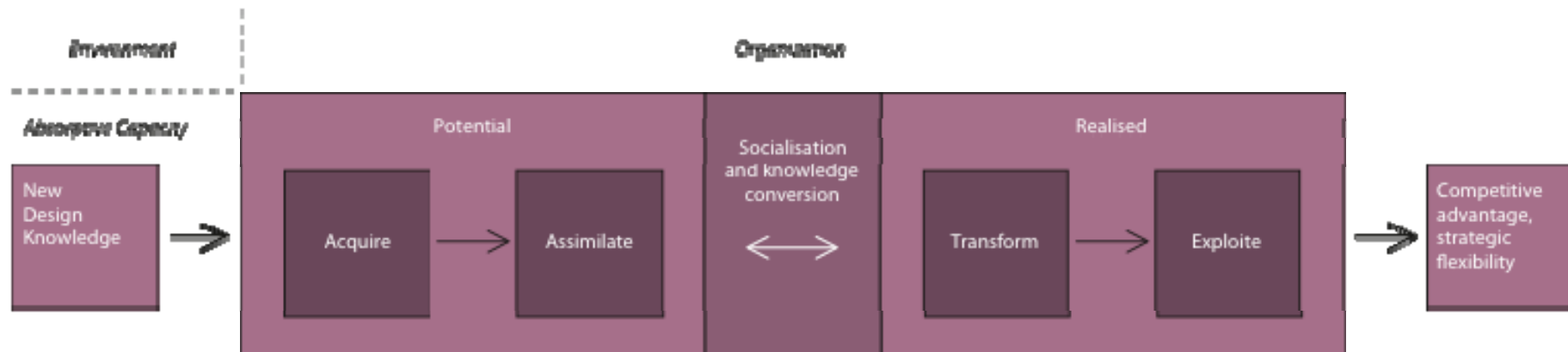
Verbindung mit Zielen, Prozessen, Projekten

Transformation

Produkte, Services,

Kontaktpunkte

# In welcher Form verlaufen Lernprozesse?



## Akquisition

Identifikation Beitrag von Design

## Assimilation

Verbindung mit Zielen, Prozessen, Projekten

## Transformation

Produkte, Services,

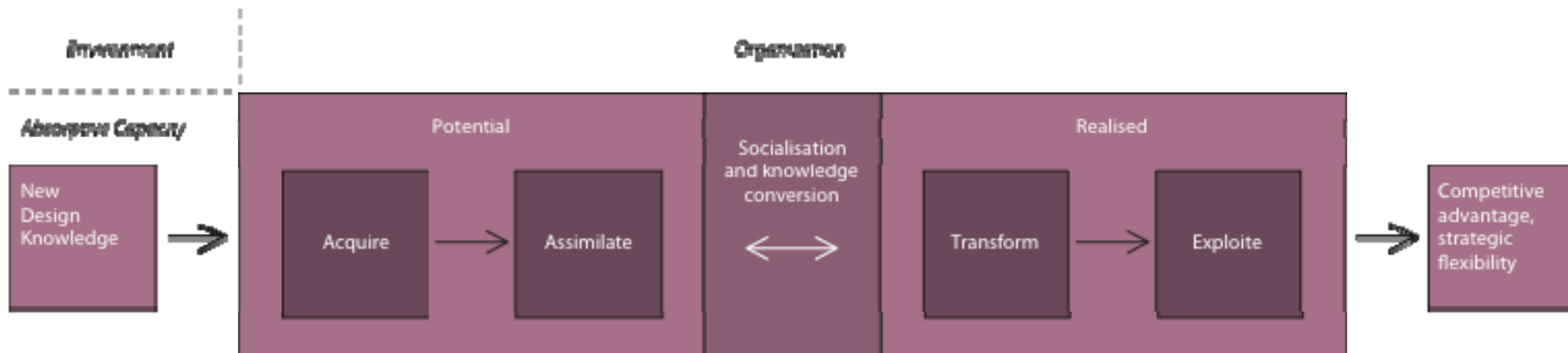
Kontaktpunkte

## Exploitation

Koordination, Integration  
Ausbildung

und

# In welcher Form verlaufen Lernprozesse?



## Akquisition

Identifikation Beitrag von Design

## Assimilation

Verbindung mit Zielen, Prozessen, Projekten

## Transformation

Produkte, Services,

Kontaktpunkte

## Exploitation

Koordination, Integration

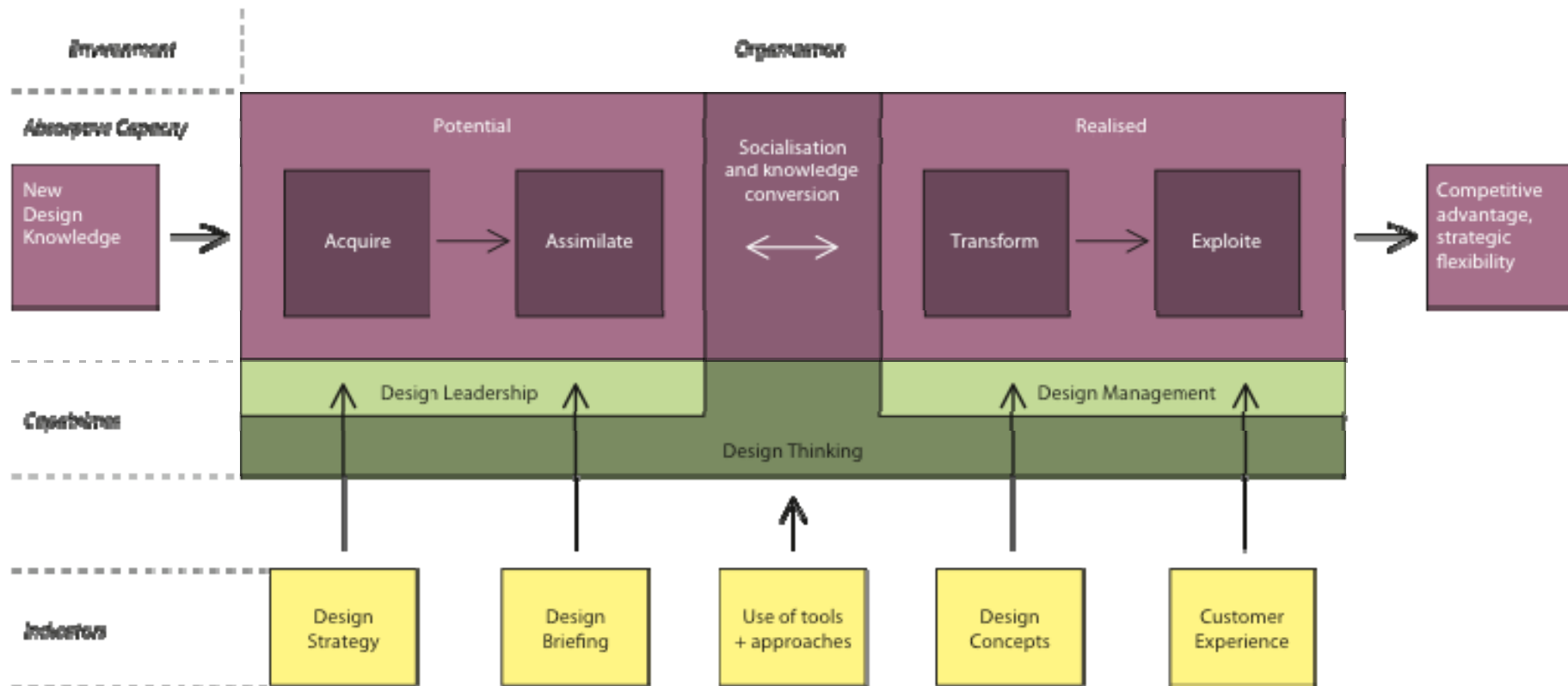
Ausbildung

und

## Sozialisierung

Nutzung von Design Methoden

# In welcher Form verlaufen Lernprozesse?



# Design Leadership Fähigkeiten

- Die Fähigkeit Zukunftsbilder und –szenarien zu entwickeln

## Design Leadership Fähigkeiten

- Die Fähigkeit Zukunftsbilder und –szenarien zu entwickeln
- Die Fähigkeit einen „hunting ground“ zu finden und abzugrenzen durch Kunden- und Trendforschung, Technologie-Monitoring etc. und davon eine Innovationsstrategie abzuleiten.

## Design Leadership Fähigkeiten

- Die Fähigkeit Zukunftsbilder und –szenarien zu entwickeln
- Die Fähigkeit ein „hunting ground“ zu finden und abzugrenzen durch Kunden- und Trendforschung, Technologie-Monitoring etc. und davon eine Innovationsstrategie abzuleiten.
- Die Fähigkeit eine Designstrategie als Teil der Unternehmens- bzw. der Innovationsstrategie zu formulieren und die entsprechenden Ressourcen an Design- und Innovationsprojekte zuzuteilen

## Design Leadership Fähigkeiten

- Die Fähigkeit Zukunftsbilder und –szenarien zu entwickeln
- Die Fähigkeit ein „hunting ground“ zu finden und abzugrenzen durch Kunden- und Trendforschung, Technologie-Monitoring etc. und davon eine Innovationsstrategie abzuleiten.
- Die Fähigkeit eine Designstrategie als Teil der Unternehmens- bzw. der Innovationsstrategie zu formulieren und die entsprechenden Ressourcen an Design- und Innovationsprojekte zuzuteilen
- Die Fähigkeit, verschiedenste Variablen, Faktoren und Meinungen in einer “higher form of creativity” zu integrieren

# Design Management Fähigkeiten

- Die Fähigkeit den richtigen Designer zu finden, zu briefen und Resultate zu evaluieren.

## Design Management Fähigkeiten

- Die Fähigkeit den richtigen Designer zu finden, zu briefen und Resultate zu evaluieren.
- Die Fähigkeit, Designprojekte (in der Produktentwicklung, Markenführung, Unternehmenskommunikation) zu managen

## Design Management Fähigkeiten

- Die Fähigkeit den richtigen Designer zu finden, zu briefen und Resultate zu evaluieren.
- Die Fähigkeit, Designprojekte (in der Produktentwicklung, Markenführung, Unternehmenskommunikation) zu managen
- Die Fähigkeit, verschiedene Anspruchsgruppen innerhalb und ausserhalb des Unternehmens zu vernetzen

## Design Management Fähigkeiten

- Die Fähigkeit den richtigen Designer zu finden, zu briefen und Resultate zu evaluieren.
- Die Fähigkeit, Designprojekte (in der Produktentwicklung, Markenführung, Unternehmenskommunikation) zu managen
- Die Fähigkeit, verschiedene Anspruchsgruppen innerhalb und ausserhalb des Unternehmens zu vernetzen
- Die Fähigkeit, Unternehmens-/Markenwerten mit Produkten (Produktsprache), Services etc. abzustimmen

## Design Management Fähigkeiten

- Die Fähigkeit den richtigen Designer zu finden, zu briefen und Resultate zu evaluieren.
- Die Fähigkeit, Designprojekte (in der Produktentwicklung, Markenführung, Unternehmenskommunikation) zu managen
- Die Fähigkeit, verschiedene Anspruchsgruppen innerhalb und ausserhalb des Unternehmens zu vernetzen
- Die Fähigkeit, Unternehmens-/Markenwerten mit Produkten (Produktsprache), Services etc. abzustimmen
- Die Fähigkeit, Unternehmensfunktionen und –prozesse zu koordinieren, um eine kohärente CX zu erreichen

## Design Thinking Fähigkeiten

- Die Fähigkeit, die richtigen Tools und Methoden (Prototyping, Storytelling, Visualisierung etc.) für die Bearbeitung einer Fragestellung einzusetzen.
- Die Fähigkeit, solange nach einer Lösung zu suchen, bis die bestmögliche gefunden ist (Iterationen).
- Die Fähigkeit, Unsicherheit und Unklarheiten auszuhalten, bis sich das Puzzle von selbst zusammensetzt.

# Ein Schlusswort: Design ist gutes Business

Ich danke für Ihre Aufmerksamkeit!  
[claudia.acklin@hslu.ch](mailto:claudia.acklin@hslu.ch)

## Die Studie

Ziel:

- Was ist der Stand von Design Thinking, Management und Leadership bei Firmen des CX-Forums?

Was?

- 8-10 Fallstudien

Wer?

1-2 Personen, die Design Thinking als Treiber propagiert und (teilweise) in ihren Firmen implementiert haben.

Aufwand?

- 2 – max. 3 Stunden (Interview)
- Die Interviews finden im August 2011 statt - Termine werden vorher vereinbart.

## Die Studie

Anmeldefrist:

01. Juli 2011

Resultate:

Vorstellen Resultate am CX-Forum 5 am 10. November 2011

Organisation:

Tiziana Meletta, Content Curator, Swisscom  
tiziana.meletta@swisscom.com