

Kundenwissen managen

Communities of Innovation (CoI)

Ausgangslage und Ziele

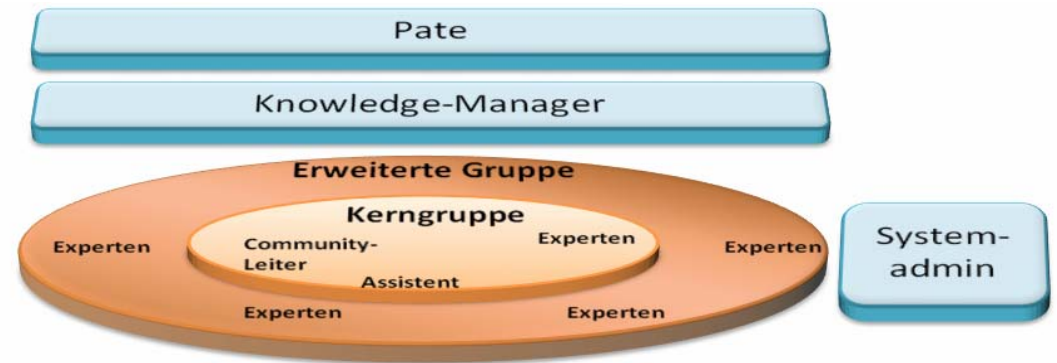
Innovationen werden auch in Zukunft die Basis erfolgreicher Unternehmen bleiben. Hierbei gilt es, den Innovationsprozess so zu gestalten, dass aus kreativen Ideen schneller als bisher kundengerechte Produkte werden.

CoI haben die Zielsetzung, Mitarbeiter zu vernetzen und das vorhandene Erfahrungswissen schnell und zielorientiert auszutauschen. Die Mitarbeiter werden hierfür nicht „bestimmt“, sondern arbeiten aus gemeinsamen Interesse an einem Thema physisch oder virtuell zusammen.

Vorgehen

CoI müssen sich an den Rahmenbedingungen im Unternehmen orientieren, eine "Standard-CoI" gibt es daher nicht. Grundsätzlich sollten aber die folgenden Fragen im Rahmen der Konzeptionierung beantwortet werden

- Welche Rolle spielt die Unternehmenskultur und wie kann sie weiterentwickelt werden?
- Wie können Innovationen in die operativen Prozesse integriert werden?



- Welche Methoden und Tools unterstützen den Erfahrungsaustausch?
- Wie können die Mitarbeiter zum Wissensaustausch motiviert werden?
- Welche Erfolgsfaktoren und Rahmenbedingungen müssen beachtet werden?
- Wie kann der Erfolg der Maßnahmen gemessen werden?

Ergebnisse und Nutzen

- Kundenbedürfnisse und -anforderungen werden systematisch erfasst
- Innovative Produkte werden kundennutzenbezogener entwickelt
- Kundenbindung wird durch die Kundenintegration und -interaktion mit Entwicklern erhöht