

Innovation im Dienste des Kunden

Autor: Johann Richard, Prüfungsleiter: Daniel Huber, Experte: Jürg Schwarzenbach

Erfolgreiche Dienstleister verhelfen ihren Kunden mit Innovationen zum Erfolg. Eine integrierte Innovationsstrategie legt die Basis dazu. Für die Unic AG ist dies die konsequente Weiterentwicklung auf dem Weg zu noch mehr Kundennutzen.

Mehrwert für die Kunden

Erfolgreiche Dienstleister machen ihre Kunden erfolgreich. Die Unic AG mit Büros in Zürich, Bern, Wien und Amsterdam lebt konsequent nach diesem Prinzip. Mit Innovationen, welche den Nutzen für den Kunden ins Zentrum stellen. Mit Mitarbeitenden, welche durch ihre Kreativität immer wieder elegante Lösungen für komplexe Probleme finden. Unterstützt werden sie dabei durch ein modernes Management-System nach TQM¹.

In einer Master Thesis am Management-Zentrum Bern wurde nun untersucht, wie auf dieser Grundlage in Zukunft mit Innovationen noch mehr Nutzen generiert werden kann. Der Fokus lag dabei auf der Integration der Ergebnisse mit dem Management-System und etablierten Prozessen. Die Erkenntnisse daraus beinhalten Elemente für das Management von Innovationen, welche sich nahtlos in die Prozesse und Strukturen bei Unic einfügen. Dies ermöglicht Innovationen mit einem Mehrwert für die Unic AG und ihre Kunden. Und damit langfristigen Erfolg in starken Partnerschaften.

¹ Total Quality Management für ICT Firmen, <http://www.tqmi.ch>

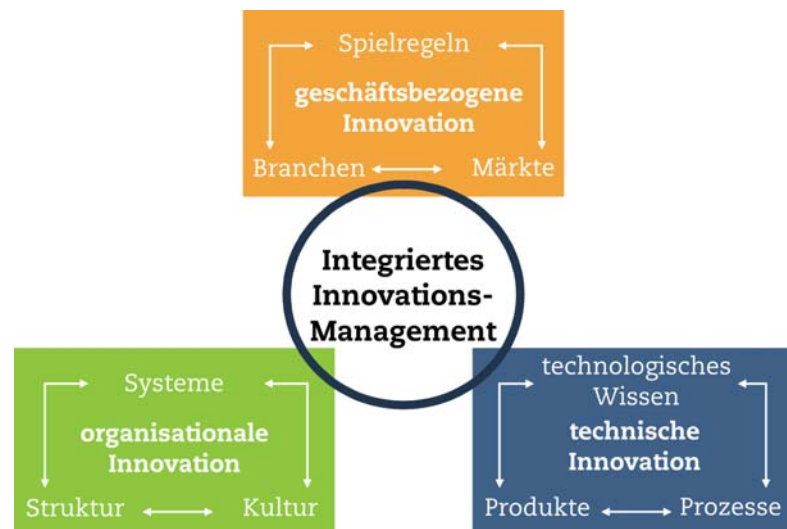
Was ist Innovation?

Innovation ist in aller Munde. Aber kaum jemand kann sagen, was der Begriff wirklich meint. Und oft versteht man unter Innovation alles grundsätzlich Neue. Innovation beinhaltet jedoch immer einen wirtschaftlichen Nutzen. Für die Unic AG und auch für ihre Kunden. Und Innovation beinhaltet auch die ständige Suche nach einer besseren Lösung. Nach einer eleganten Lösung, welche das Optimum aus den vorhandenen Ressourcen holt. Dieses Streben nach Verbesserung ist bei der Unic AG bereits in den Prozessen des Management-Systems verankert und etabliert. Mit diesen Voraussetzungen heisst Innovation für die Unic AG, auf Bewährtem aufzubauen. Das Resultat sind

erfolgreiche Kunden.

Zentraler Erfolgsfaktor Innovationsstrategie

Eine Grundlage für den Erfolg der Unic AG sind die Prinzipien des Management-Systems. Mit den Erkenntnissen aus der Master Thesis werden diese nun konsequent gestärkt. Herzstück ist dabei eine integrierte Strategie für Innovationen. Die enge Abstimmung mit der Unternehmensstrategie stellt sicher, dass die Strategie auf die Bedürfnisse der Unic AG aber auch der Kunden ausgerichtet ist. Im Unterschied zu Strategien welche nur auf den Markt oder die Technologie ausgerichtet sind, umfasst die integrierte Strategie die gesamte Geschäftstätigkeit. Weil so nicht die Technologie allein im



Das Konzept des integrierten Innovationsmanagements



Der Innovationsprozess

Zentrum der Strategie für Innovation steht, sondern alle Facetten der Geschäftstätigkeit berücksichtigt werden, führt dies zu einem ausgeglichenen Portfolio an Innovationen und zusätzlichem Spielraum in der Gestaltung der Geschäftstätigkeit.

Als Resultat der Master Thesis stehen der Unic AG nebst der integrierten Strategie auch eine spezifische Vorgehensweise für deren Weiterentwicklung zur Verfügung. Die Strategie für Innovation wird damit immer wieder überprüft und aktuell gehalten. Dass damit ein zentraler Erfolgsfaktor für die Firma auf- und ausgebaut wird, ist ein zusätzlicher Effekt der Weiterentwicklung.

Konzentration auf das Wesentliche

Innovationen zeitnah und gründlich von der Idee zur Realisation bringen ist das Ziel des Innovationsprozesses. Dies ist ein zweiter Schwerpunkt der Master Thesis. Dieser Prozess profitiert dabei von den etablierten Grundlagen für schlanke und realitätsnahe Prozesse bei der Unic AG. Der Einbezug von verschiedenen Quellen stellt sicher, dass alle relevanten Ideen aufgenommen werden. Erprobte Veranstaltungen wie die firmeninternen Weiterbildungen dienen als Quelle für Inspirationen. Und aus den Beziehungen zu den Kunden ergeben sich zusätzliche Ideen für

Innovationen. Instrumente wie die Szenario-Analyse, Weak-Signal-Analysen und Roadmapping unterstützen dabei die Suche nach Veränderungen und Trends. Und bei Bedarf hat die Unic AG Zugriff auf ein gut ausgebautes Netzwerk von Experten ausserhalb der Firma.

Die Bewertung der Ideen erfolgt durch Experten aus allen Tätigkeitsgebieten von Unic. Mit ihrem Fachwissen überprüfen sie diese auf Machbarkeit und Nutzen. Als Ergebnis liegt ein kompakter Auftrag für ein Innovations-Projekt vor. Dieser garantiert die inhaltliche Relevanz in der Umsetzung. Damit und mit der stetigen Perfektionierung der Innovation erreicht die Unic AG eine Konzentration auf das Wesentliche.

Den Herausforderungen gewachsen

Mit den Resultaten der Master Thesis stehen nicht Spielereien und endlose Versuche im Vordergrund, sondern konkrete, messbare Ergebnisse. Davon profitieren nicht zuletzt auch die Kunden der Unic AG. Für die Geschäftsleitung der Unic AG haben deshalb die Resultate der Master Thesis hohe Priorität. Stephan Müller, CEO der Unic AG sagt dazu: "Die Verankerung und Umsetzung der Innovationsstrategie legt die Grundlage für weiterhin gesundes Wachstum – gerade auch in der aktuellen Krise.

Uns und unseren Kunden steht damit eine elegante Lösung für die Probleme von Heute und Morgen zur Verfügung." Erfolgreiche Dienstleister verhelfen ihren Kunden mit Innovationen zum Erfolg. Dank einer konsequenten Entwicklung von Innovationen im Dienste des Kunden ist die Unic AG auch kommenden Herausforderungen bestens gewachsen.