

Managing the Data Mindset: Wie Kundendaten einen Changeprozess in der Unternehmenskultur auslösen können.

Alexandra Albertsmeier



spiegelInstitut

Consumer Research &
User Experience Consulting

Gründungsinstitut der Marktpsychologie in Deutschland

Das Institut

- **1950 gegründet**
70 Jahre Forschungs- und Beratungsexpertise

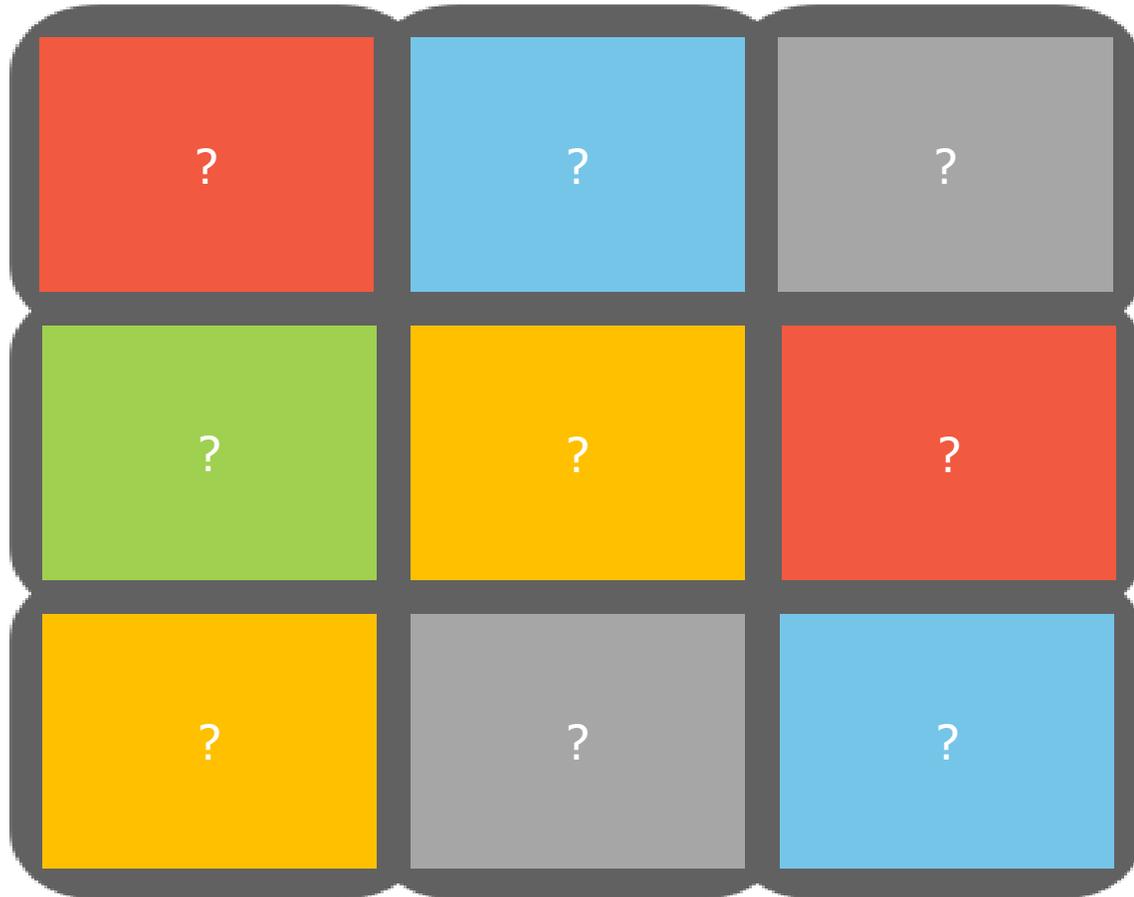
- **Consumer Research & User Experience Consulting**
Wir unterstützen die Entwicklung von Marken, Produkten und Services

Wir entwickeln zusammen

- aus Überzeugung für den Nutzer
 - aus Freude und Spaß am Thema
- für Innovationen und neue Perspektiven



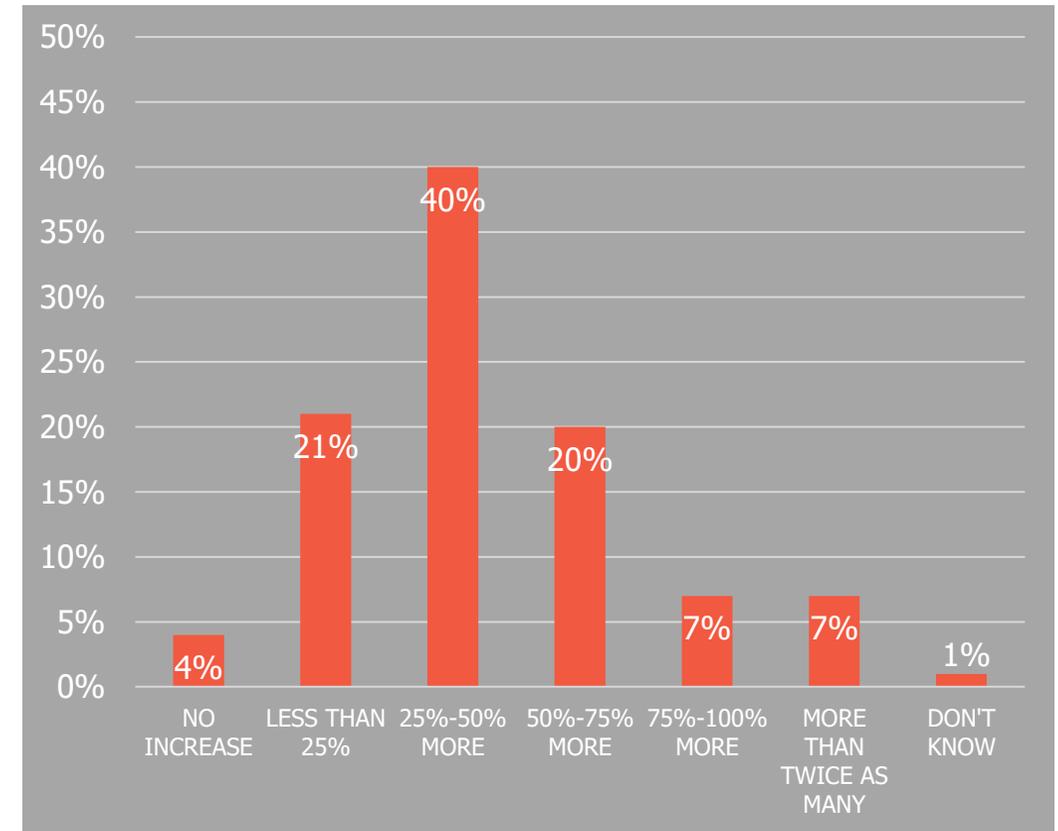
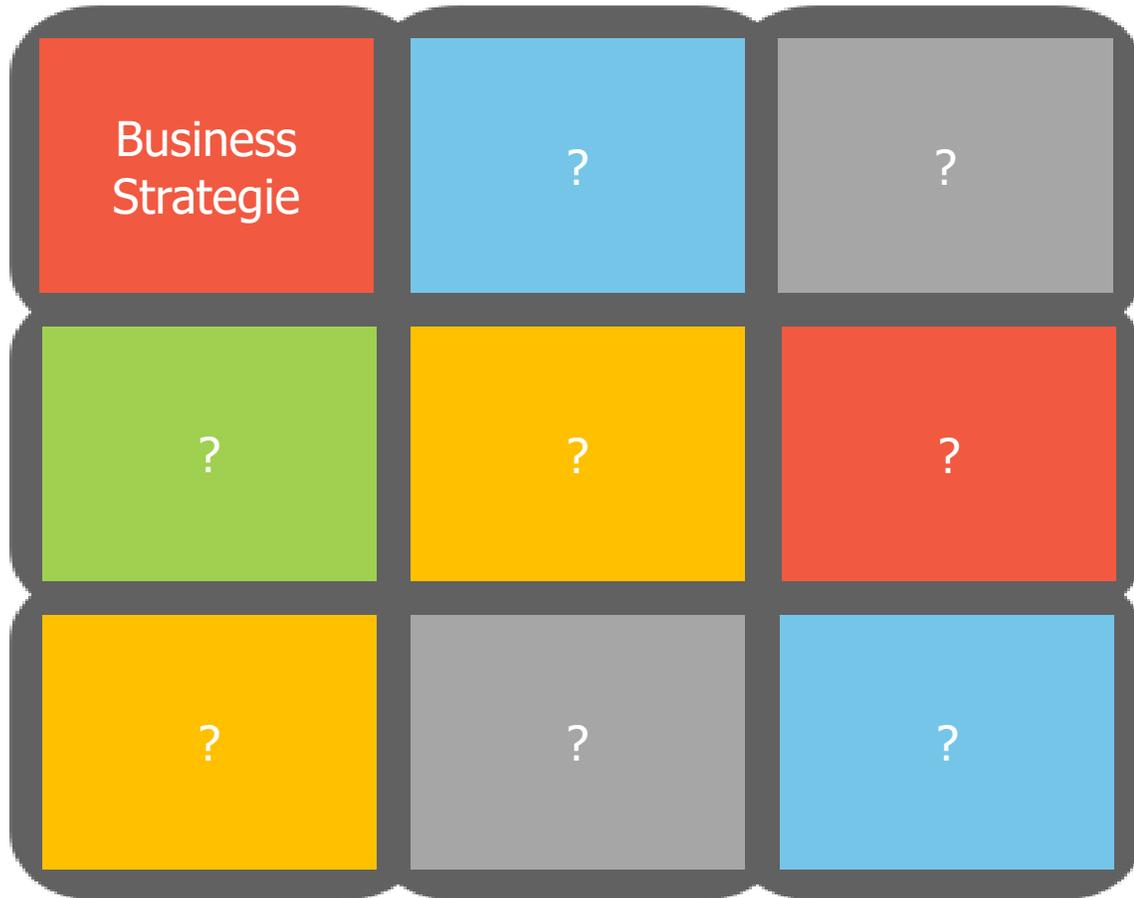
Agenda



Digitale Transformation – Die Nummer 1 der Risiken für Unternehmen.



Schätzen Sie – Wie viele digitale Tools, Anwendungen oder Plattformen nutzen Sie in Ihrem Job im Vergleich zu vor fünf Jahren?



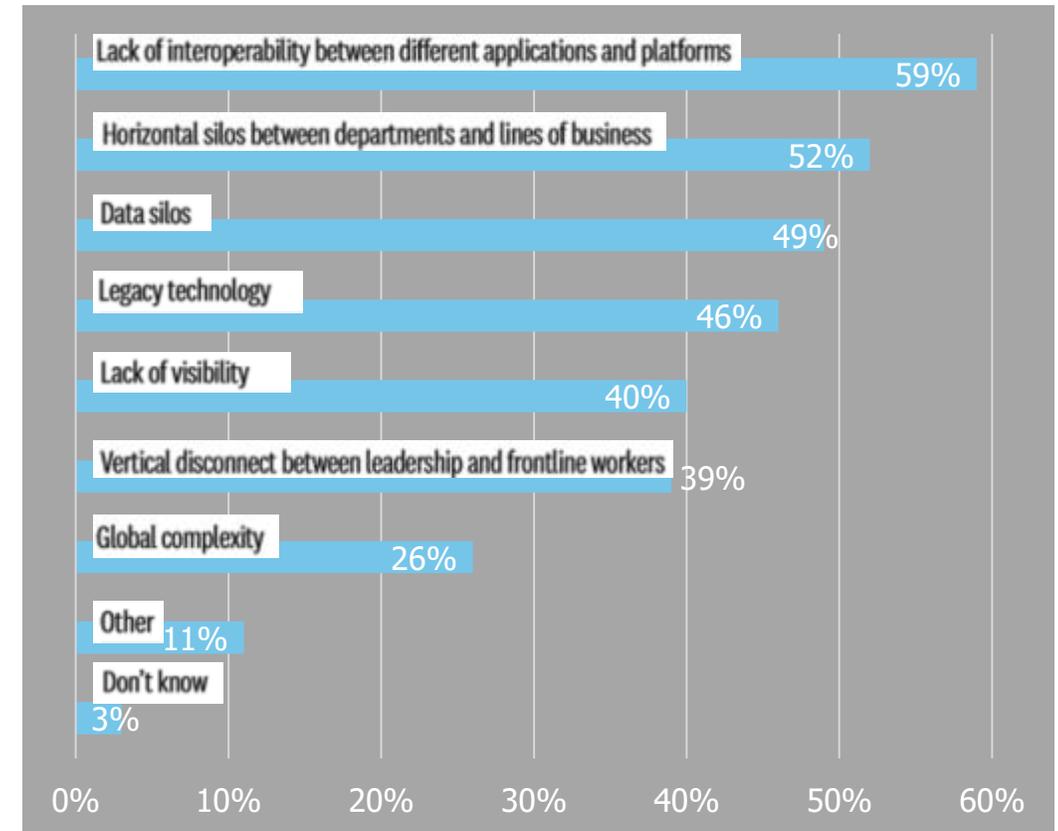
Harvard Business Review Analytical Services: Pulse Survey, The Future of Work, 2019



Acht aus Zehn Befragten denken, dass die im Unternehmen eingesetzten Applikationen & Tools nicht zueinander kompatibel sind.



Was sind die Hindernisse für eine bessere operative Koordination in Ihrer Organisation?



Harvard Business Review Analytical Services: Pulse Survey, The Future of Work, 2019



Nur 39% der Arbeitszeit verbringt ein Mitarbeiter mit seinen direkten Aufgaben.



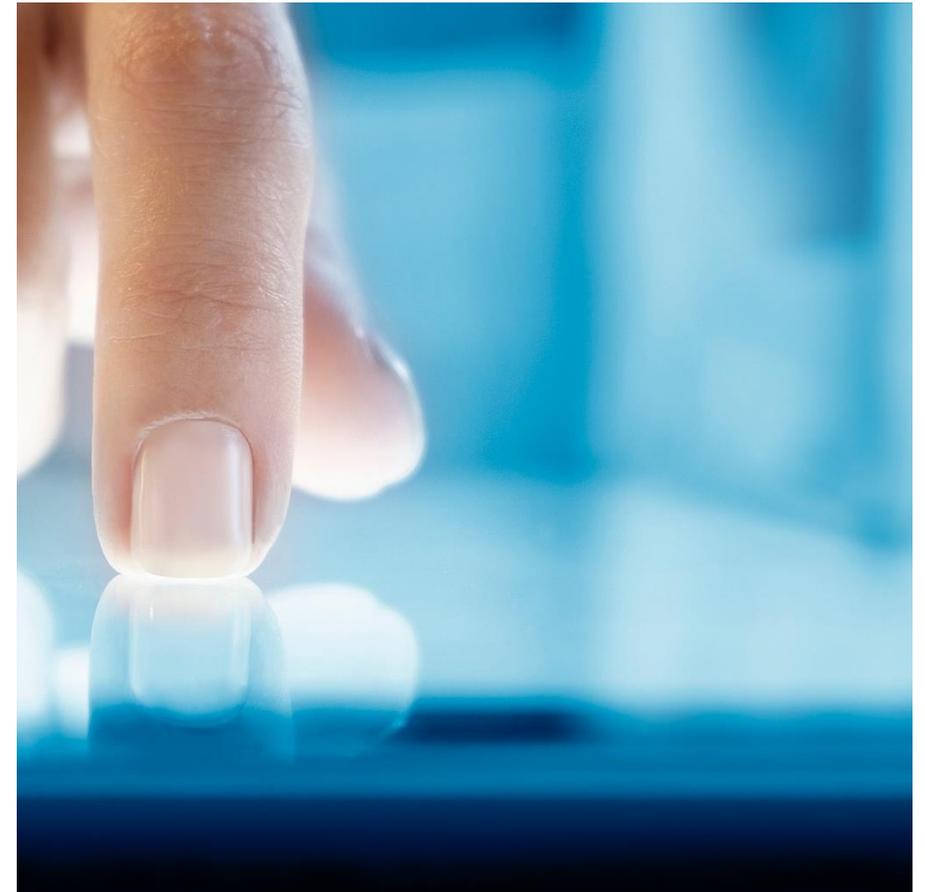
Aufbau & Nutzung von internem Wissen – Reduzieren von externen standardisierten Anwendungen.



Aufgaben eines Wissensmitarbeiters: Verantwortung tragen, Weiterbildung forcieren, Innovationen begrüßen.



Methodisches Wissen sinnvoll einsetzen.



Perspektivenwechsel – Daten aus Kundensicht betrachten.



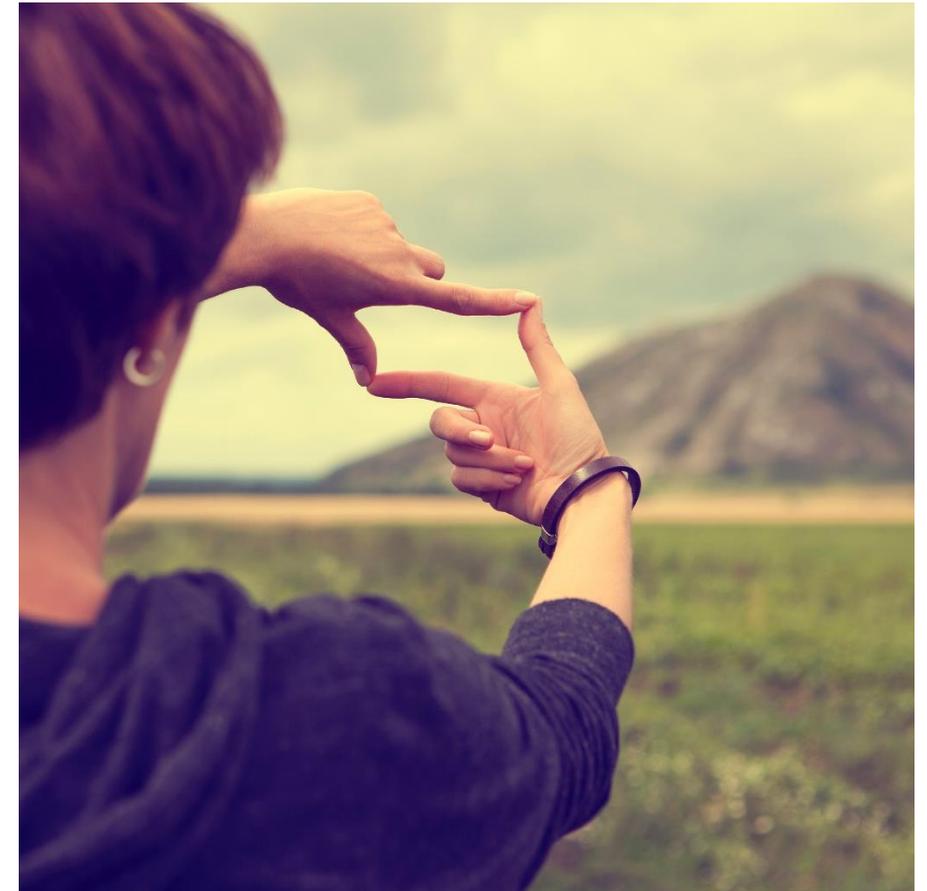
Glaubwürdigkeit der Daten hinterfragen.



Kommunikation – Das A und O.

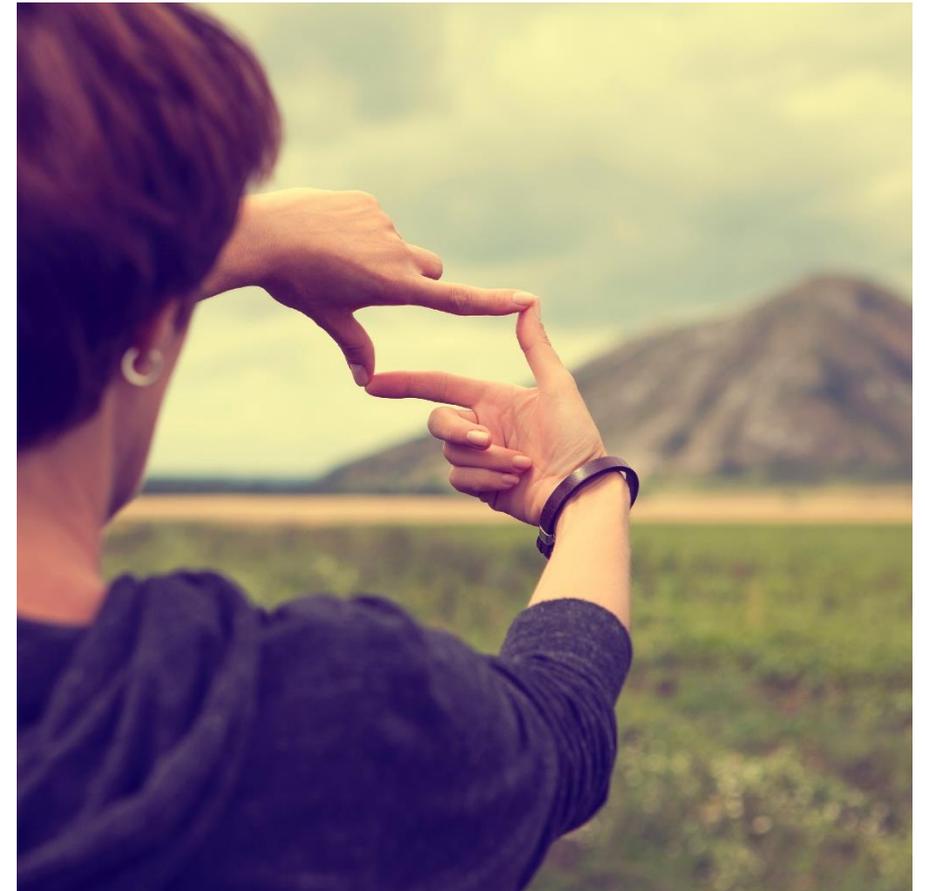


Zusammenfassung.



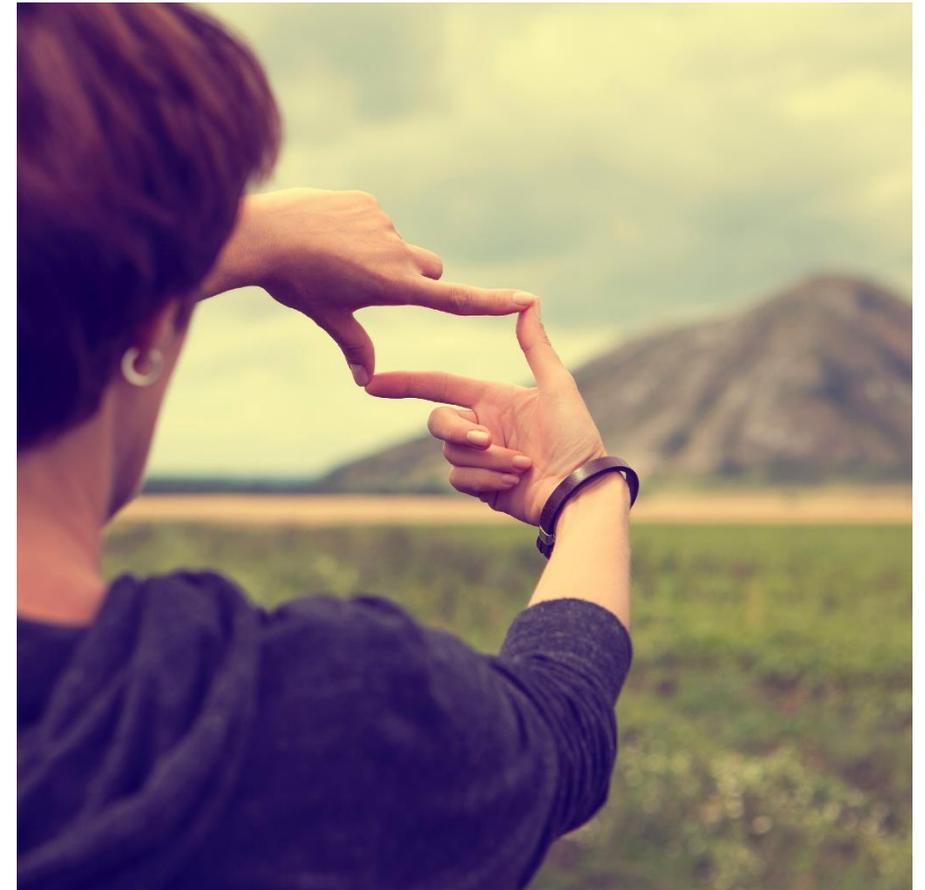
Mögliche Lösungen und Perspektiven – Datenfokus.

- Datenquellen kritisch hinterfragen
- Methodische Unterstützung sicherstellen
- Kundenperspektive berücksichtigen



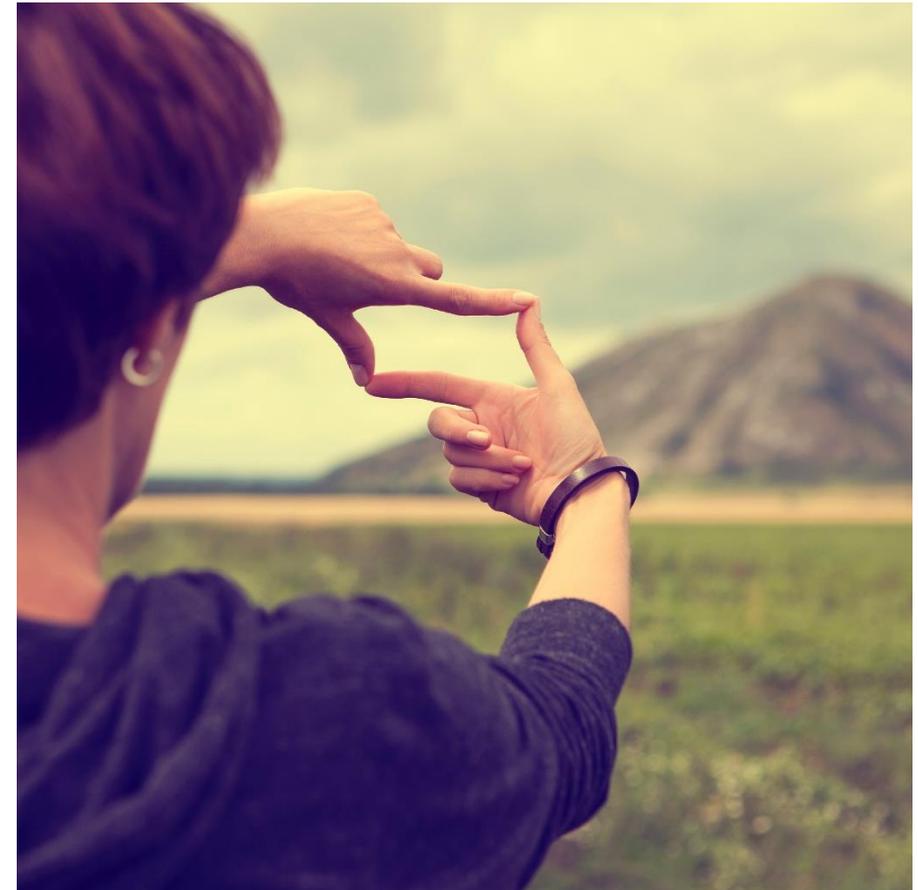
Mögliche Lösungen und Perspektiven – Mitarbeiterfokus.

- Mitarbeitern Möglichkeiten für selbständige Organisation einräumen
- Weiterbildung und Qualifizierung für Mitarbeiter anbieten
- Mitarbeitern die Angst vor Veränderungen nehmen
- Monotone und sich wiederholende Aufgaben automatisieren
- Sinnhaftigkeit der Aufgaben verdeutlichen



Mögliche Lösungen und Perspektiven – Strategischer Fokus.

- Unterstützen von Data Sharing zwischen Abteilungen und Systemen
- Einsatz von Anwendungen und Tools, die eine konkrete Unternehmensstrategie unterstützen können
- Koordination von Projekten und Arbeitsabläufen durch Einsatz von prozessoptimierenden Tools
- Inkompatible Tools identifizieren und de-kommissionieren
- Internes Wissen aktiv für Veränderungen nutzen



Hallenplan



Alexandra Albertsmeier
 Consultant
 Tel.: +49 (0)89-244-1111-202
 E-mail: a.mikheeva@spiegel-institut.de

Vielen Dank!
 Besuchen Sie das Spiegel Institut am Stand 171!



Quellen

- Drucker, Peter F. (1999): Knowledge-Worker Productivity: The Biggest Challenge, California Review Management, Vol.41, No.2
- Harvard Business Review Analytical Services (2019): Pulse Survey, The Future of Work: A Nexus of Strategy and Execution, <https://www.workfront.com/resources/hbr-future-of-work-report>
- Irvin, Vernon / Girard, Kirk / Lam, Ed / Tabrizi, Behnam (13.03.2019): Digital Transformation Is Not About Technology, Harvard Business Review <https://hbr.org/2019/03/digital-transformation-is-not-about-technology>
- Klein, Andreas (09.07.2019): Der dornige Weg zur Datendemokratie, <https://www.marktforschung.de/dossiers/themendossiers/data-science-und-kuenstliche-intelligenz/dossier/der-dornige-weg-zur-datendemokratie/>
- Mengqi, Sun (5.12.2019): Businesses Predict Digital Transformation to Be Biggest Risk Factor in 2019, The Wall Street Journal, <https://blogs.wsj.com/riskandcompliance/2018/12/05/businesses-predict-digital-transformation-to-be-biggest-risk-factors-in-2019/>
- Yukl, Gary (2013): Leadership in Organizations, Global Edition, Pearson Education Limited, 8th Edition

Anhang



Wir geben unser Expertenwissen weiter

Die Spiegel Institut Akademie



[Seminare](#)
[Referenten](#)
[Termine](#)



SEMINARE

Wir machen Sie fit für Ihre Herausforderungen im Arbeitsalltag. Dafür bieten wir Ihnen unsere Expertise und Unterstützung in diesen Themenbereichen an:



UX und Usability Engineering

■ CPUX-F: Certified Professional for Usability and User Experience



Grundlagenseminare Marktforschung

■ Einführung in die qualitative Marktforschung



Gesprächsführung und Moderation

■ Kommunikation ist alles!



China-Expertise

■ Dim Sum oder Currywurst? Consumer Research im Land der



Menschzentrierte Entwicklung nach ISO 9241-210

Usability-Engineering Seminare: Grundlagen

Grundlagen des Usability Engineering (CPUX-F)

- Grundlagen und Überblick
- ISO 9241-210, menschenzentrierte Entwicklung, UCD
- Aktivitäten, Aufgaben, UX-Lieferungen

User Requirements Engineering (CPUX-UR)

- Nutzungskontext verstehen
- Erfordernisse identifizieren, Nutzungsanforderungen ableiten
- Anforderungen priorisieren
- Schnittstellen des User Requirements Engineer

Usability-Testing (CPUX-UT)

- Evaluieren und Absichern
- Reviews, Usability-Test

