

“Das Ökosystem” und die Spitze des Eisbergs

München, 16. Januar 2020

Ökosystem. Schlagwort des Jahres 2019, ohne Zweifel. Und es ist ein Wort, das nicht so leicht verschwinden wird. Weil wir noch viele Jahre damit leben werden. Und das haben wir, seit fast 4,5 Milliarden Jahren.

Unternehmen investieren Milliarden in „Das Ökosystem“. Werfen wir einen Blick auf China: Über 60 Milliarden Dollar Staatsgelder fließen in was der weltweit mächtigste und größte Elektrofahrzeugmarkt werden soll. Über 50 asiatische Unternehmen hetzen, „Das Ökosystem“ von Elektrofahrzeugen bis 2020 zu schaffen. Dabei geht es nicht nur um Autos, sondern auch um Roller, Kinderwagen, Motorräder, Busse, Bahnen, Ebenen, Tunnel und Dinge, die wir uns heute gar nicht vorstellen können.

Aber was ist dieses Ökosystem, über das alle reden?

Machen wir einen Spaziergang. An einen Ort, an dem physische Produkte zu etwas werden, was wir Teile cyber-physikalischer Systeme nennen werden. Um zu lernen, was das Ökosystem eines Unternehmens ausmacht. Um zu verstehen, was Produktdesign mit Psychologie zu tun hat und warum wir nicht weiter als unseren eigenen Körper sehen müssen, um „Das Ökosystem“ zu verstehen.

Es ist Januar 2019. Schnee ist gefallen und man sieht, dass öffentliche Verkehrsmittel ihre Schwierigkeiten haben. Busse und Bahnen. Aber auch Autos und Fahrräder. Leute schimpfen, verspäten sich oder bleiben einfach zu Hause, um dem Chaos des morgendlichen Pendelns zu entgehen. LKWs stehen im Stau, Leihfahrräder sind kaputt und obwohl einem schon extrem kalt ist, ist man immer noch nicht im Büro angekommen!

Treten wir einen Schritt zurück und sehen uns die ersten Stunden an während wir aufgestanden sind, um zur Arbeit zu gehen: Mit etwas Distanz erkennen wir, dass es sich um eine Gemeinschaft handelt. Manchmal auch keine willentliche. Aber es ist ein Verbund interagierender Einheiten und ihrer physischen Umgebung. Das ist es was es ist, ein Ökosystem.

Da ist keine Webseite, die einem den Weg weist. In den meisten Fällen sollte nicht einmal ein Smartphone-Bildschirm beteiligt sein. Ja, weil man den Blick auf die Straße richten sollte, während man durch den matschigen und nassen Gehweg zum warmen, gemütlichen Bürostuhl geht oder fährt.

Aber so einfach ist es nicht. Es ist ein enorm komplexes und vielschichtiges Ökosystem mit Millionen von Transaktionen, Servern und Mitarbeitern, die hinter den Kulissen arbeiten und die wir auf unserem Weg zur Arbeit niemals sehen werden. Das ist auch, was das Ökosystem ist. Nicht sichtbar.

PHOENIX

LOGIK

MORAL

MAGIE

Also, wir kamen bei der Arbeit an und setzten uns hin. Die Hände sind noch kalt, während wir sie mit unserer heißen Flasche aufwärmen.

Haben Sie sich jemals gefragt, wie wir die Kälte an unseren Händen fühlen? Welch Wunder an Architektur, Infrastruktur und biologischem Meisterwerk unsere Körper sind? Unzählbare Nervenzellen transportieren Informationen über Hormone und Transmitter zu Milliarden von Nerven von Kopf bis Fuß.

Der Körper ist ein Wunderland voller Innovationen und interagierender Einheiten in einer physischen Umwelt. Hände würden sich wahrscheinlich nicht kalt anfühlen, würde das Gehirn nicht funktionieren. Wenn nicht genügend Energie für das gesamte System zur Verfügung steht. Es ist das ureigene Ökosystem. Ein Organismus. Nehmen wir dieses Wort und sehen es für einen Moment an, organisiert. In einem Organismus organisierte Teile.

Der Körper spricht nicht von ROI, MVP oder POC. Er sucht nicht nach dem höchsten Umrechnungssatz im Marktsegment des Bodybuildings oder der Schaffung einer neuen Kryptowährung, um die Welt der Finanztechnologie zu zerrütten.

Er ist viel mehr als das und mehr als alles, menschenzentriert. Im elementarsten wörtlichen Sinn. Der Körper ist die aktuelle Version eines Ökosystems, das sich seit Jahrzehnten unermüdlich zu dem entwickelt hat, was es heute ist. Nichts weniger als ein Wunder der Natur.

Auf diese Weise sollten wir auch Ökosystem-Projekte angehen. Nicht hauptsächlich auf der Suche nach der höchsten Investitionsrendite oder um die auf den ersten Blick größte Wirkung zu erzielen. Genau wie der Körper brauchen auch Ökosysteme von Unternehmen langfristige Pflege und Zeit. Und sie werden mit anderen Körpern sprechen und interagieren müssen.

Aber zurück zum Geschäft. Zurück zum Ökosystem von Unternehmen. Jetzt da unsere Hände warm sind können wir anfangen, übers Geschäft zu sprechen. Und das ist sehr wichtig, um Buzzword Talks bei Agenturen zu vermeiden.

Man benötigt eine App, eine Webseite und die richtigen Produkte, um ein Ökosystem zu schaffen. Wenn Sie das auf Ihren Präsentationsfolien zeigen oder als Designberater darüber sprechen, werden Sie sehr wahrscheinlich Ihren Platz am Tisch verlieren. Denn das ist nur die Spitze des Eisbergs. Nichtsdestotrotz ein sehr wichtiger Teil, denn es ist der Teil des Ökosystems, den die Menschen sehen und erleben werden.

Nennen wir diese beiden Teile unseres Ökosystem-Eisbergs „Frontstage“ (über Wasser) und „Backstage“ (unter Wasser). Nicht zu verwechseln mit „Frontend“ und „Backend“.

Diese beiden Begriffe gehören zur Welt der Softwareentwickler. Wo das Frontend ist, das die Benutzeroberfläche in Bezug auf Ton, Optik oder Haptik kreiert, um zu kommunizieren, was das Backend hinter den Kulissen tut. In der heutigen Technologie greifen diese beiden Begriffe immer mehr ineinander. Was passiert, wenn wir morgens unser Zugticket am Schalter oder mit dem Smartphone kaufen? Es löst eine Welle an Dominosteinen aus, die nie gesehen werden. Dies ist nicht die Welt, über die wir hier heute sprechen.

Wichtig für uns als Designer: Es ist nicht das Ziel, sich darin zu verlieren ein technologischer oder technischer Experte sein zu wollen. Es ist in erster Linie wichtig, WAS man erreichen will und nicht WIE man es tut. Das ist Teil der glorreichen Zauberei des Softwareentwicklers.

PHOENIX

LOGIK

MORAL

MAGIE

Das bedeutet nicht, die Backstage zu betonen und der Frontstage weniger Bedeutung zu geben. Das ist nicht der Fall. Es geht darum die Explosionsgefahr und den Druck zu nehmen, die ein Designer von Zeit zu Zeit in seinem Kopf spüren könnte, wenn er die schiere Komplexität eines Ökosystem-Projekts verstehen will. Wenn er den Druck und die Erwartung verspürt, alle Teile zu entwerfen und zu gestalten, damit dieser Organismus funktioniert.

Aber ein Designer ist damit nicht alleine. Bei Phoenix Design arbeiten wir mit unserem gesamten Team und Partnern wie Umwerk oder Herstellern zusammen, die alle ihren Teil dazu beitragen, dass eine Idee funktioniert. In einer solchen Umgebung kann man sich entspannen und die Last von seiner Schulter nehmen. Als Designer geht es darum, WAS man eigentlich mit diesen Projekten gemeinsam mit dem Kunden erreichen will.

Die Frontstage ist die Spitze des Eisbergs. Für uns bei Phoenix Design ist diese Spitze sehr wichtig. Als Design- und Innovationsstudio schaffen wir Wert durch Design. Design hat eine große und wichtige Rolle innerhalb eines Ökosystems. Konzentrieren wir uns ein wenig auf diese Frontstage.

Stellen Sie sich die Form eines Eisbergs mit der ihn umgebenden Wasserlinie vor. Den ganzen Eisberg nennen wir den Entwurf unseres Ökosystems. Die Frontstage an sich ist das, was wir als Customer Journey unserer Produkte bezeichnen, als die cyber-physische Form, die sie als Produkt annimmt.

Das ändert das Verständnis eines Produktdesigners sehr. Man kann jetzt zum Beispiel auch an Hardware als Service denken. Produkte, die ebenso wie Software Updates erhalten. Produkte können in einer Kreislaufwirtschaft arbeiten, in der sie von den Unternehmen zurückgenommen, durch Softwareupdates verbessert oder in ein magisches und brillantes Markenerlebnis eingebettet werden können.

Bei Phoenix Design erstellen wir diese Customer Journey aus dem tatsächlichen physischen Produkt, das Teil eines oder mehrerer Ökosysteme sein wird. So kommen unsere Kunden mit uns in Kontakt und dafür sind wir bekannt.

Am Ende wird das physische Produkt sowie die App und Webseite einer der vielen Berührungspunkte innerhalb des Ökosystems sein. Andere Berührungspunkte werden PIM, DAM, BI, Online- und Offline-Einkaufssysteme, Service-Zähler, Tracking-Systeme, APIs und vieles mehr genannt werden. Jedes Ökosystem wird auch mit anderen Systemen interagieren. Sich im Laufe der Zeit entwickeln und verändern.

Es ist wichtig, diese Backstage im Gedächtnis zu behalten. Man muss mit seinen Partnern zusammenarbeiten, um dieses sehr solide Fundament aufzubauen. Weil man es später unbedingt brauchen wird, wenn die Visionen und Ideen zusammen mit den Kunden und Partnern Wirklichkeit werden.

Okay, machen wir eine Pause.

Wir sind einen langen Weg gegangen, vom morgendlichen Ins-Büro-Kommen bis zur Spitze dieses Eisbergs.

PHOENIX

LOGIK

MORAL

MAGIE

Obenstehend und runterschauend, haben wir das gelernt:

- Ökosysteme sind nicht nur Produkte, Webseiten und Apps
- Sie sind die Frontstage, sozusagen die Hände und Türen zum System
- Zusammen mit der Backstage wird ein Kundenentwurf für ein Ökosystem erstellt
- Die Aufgabe eines Designers besteht darin, durch Design Werte zu schaffen und nicht zu versuchen, alles zu lösen und zu tun
- Wesentlich ist eine Kultur, in der Designer und Partner in der Lage sind als ein Team miteinander zu sprechen, anstatt in ihren eigenen Disziplinen miteinander zu konkurrieren
- Komplexität muss in Teile zerlegt werden

Kontakt:

presse@phoenixdesign.com

Sebastian Knörndel, Head of Communications

skn@phoenixdesign.com

T +49 711 955976 75

M +49 173 729 4632