



# Mit Human Centered Design zur Experience driven Company

CAS ICM – 01.02.2018 & 08.02.2018



Kundenfluss hat in Zeiten  
der Digitalisierung eine  
ganz neue Dimension



8 Milliarden Umsatz von Swisscom werden mit Produkten erwirtschaftet, die vor 8 Jahren noch nicht auf dem Markt waren



# Erlebnisse machen den Unterschied



Access Offer



Standard Service



Experience im Ecosystem

+ 70%  
Share of Wallet



Was innen passiert ist aussen  
spürbar und wirkt sich direkt  
auf den Erfolg aus.



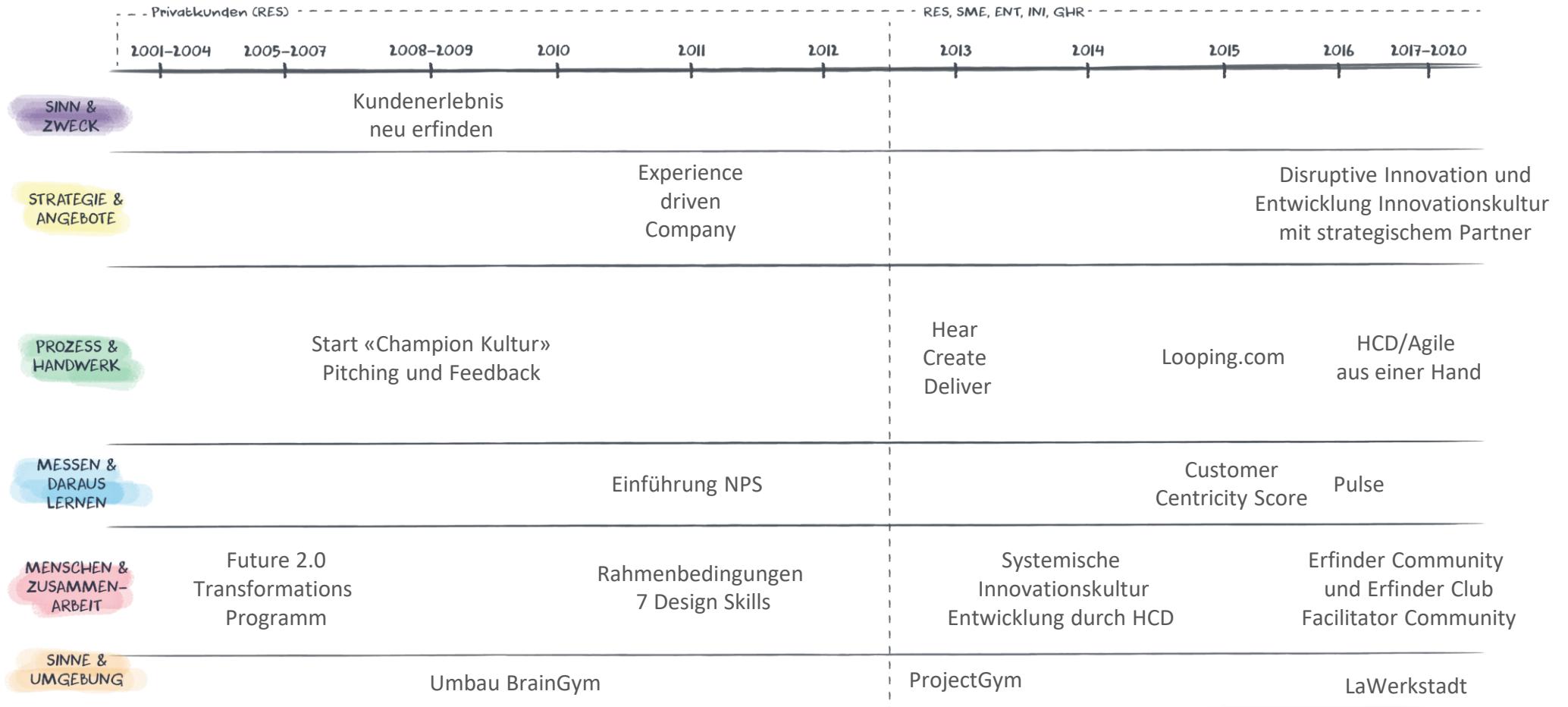
# Innovation ist kein Zufall

Erfolgreiche Innovation  
ist ein Handwerk.  
Sie ist das Resultat einer  
kundenorientierten  
Art zu Arbeiten mit dem  
Ziel Kunden zu begeistern.  
Immer wieder.



HEAR   
 CREATE  
DELIVER 

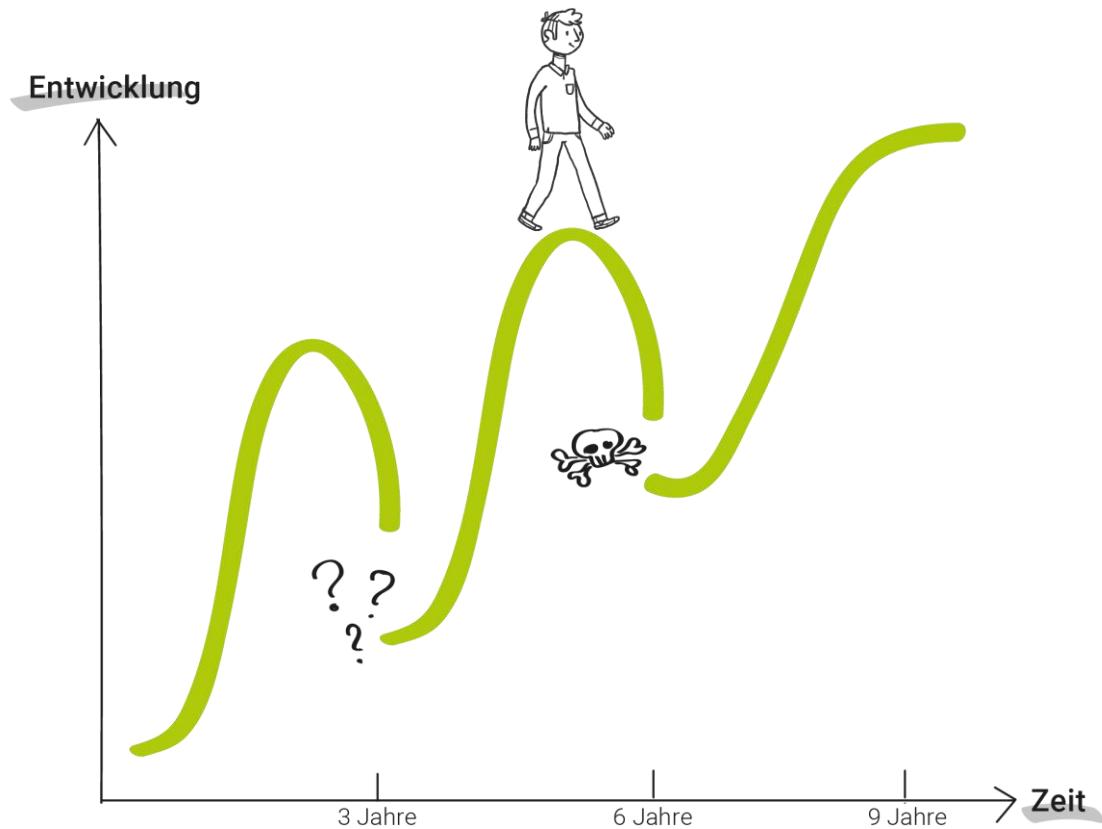
# Unser Weg zum Erfolg



# Sich als Person immer wieder erfinden

## Zur nächsten S-Kurve springen

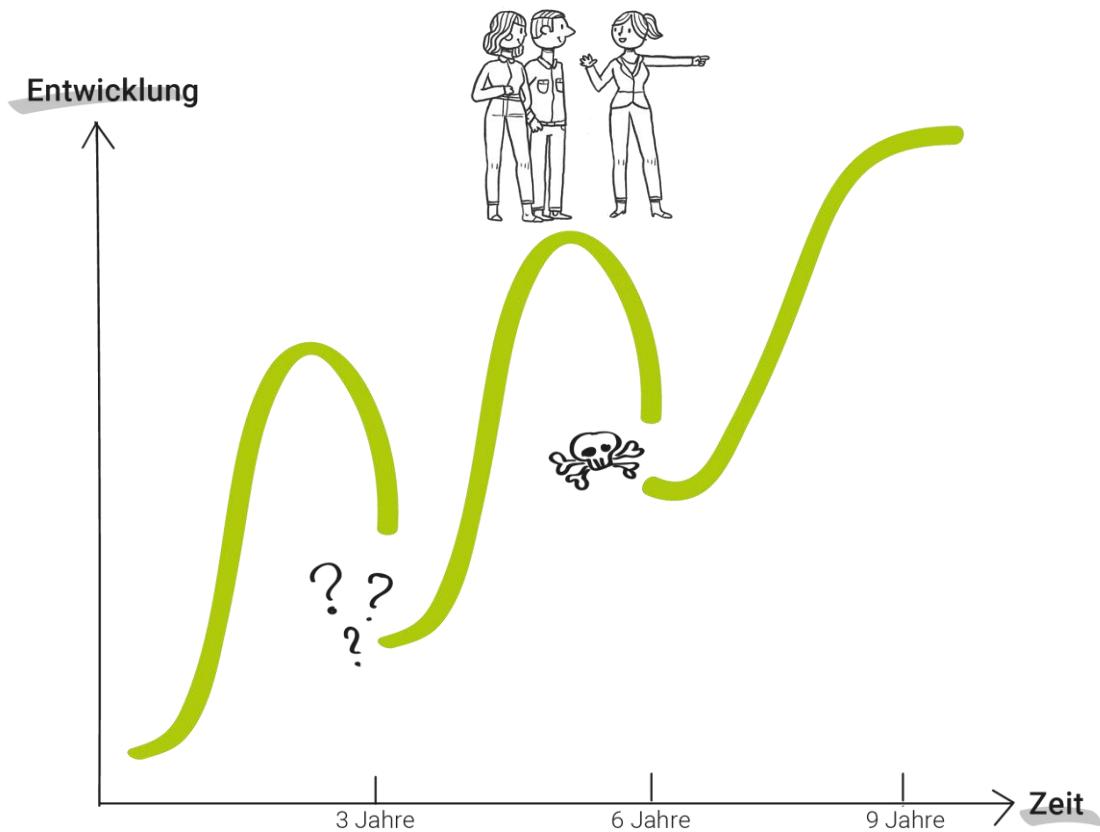
Sich neu zu erfinden, setzt voraus, sich täglich mit der Zukunft auseinander zu setzen. Die berühmte Vogel-Strauss-Strategie führt nicht zum Ziel. Während der Übergangsphase gibt es oft keinen Rettungsschirm. Sich neu zu erfinden, erfordert Risikobereitschaft und Mut.



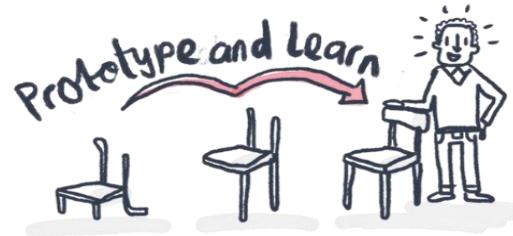
# Sich in der Zusammenarbeit immer wieder erfinden

## Zur nächsten S-Kurve springen

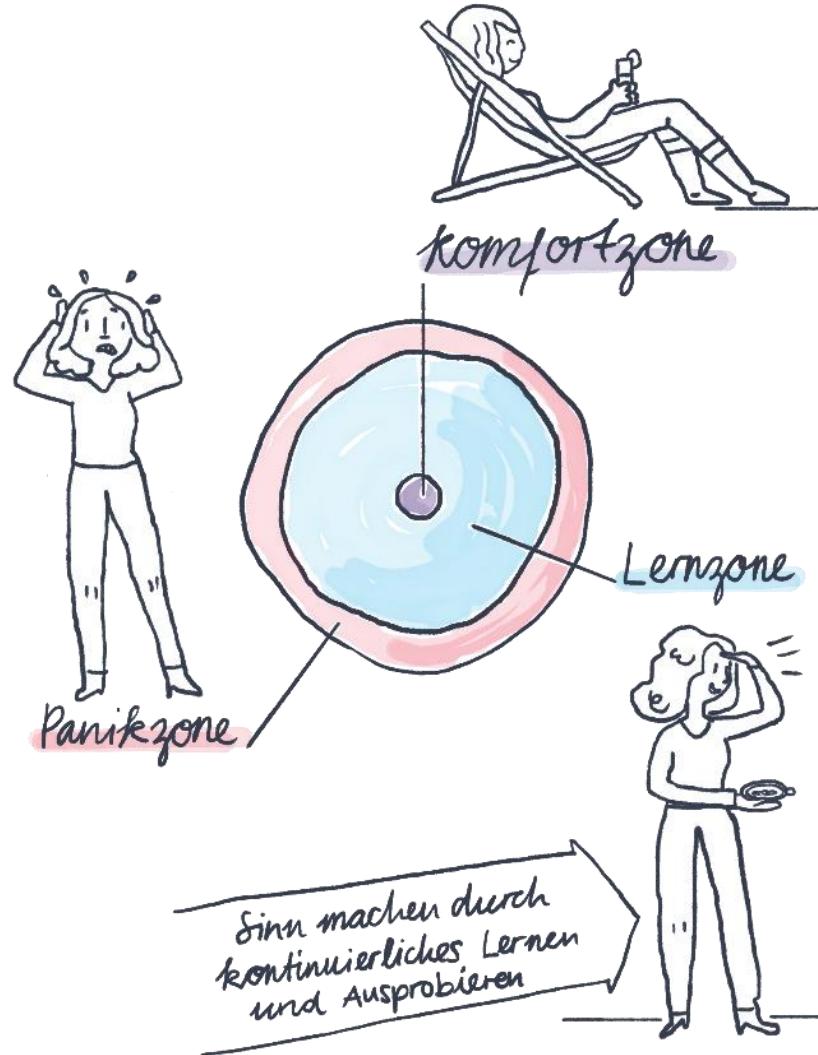
Dream Teams sind nicht statisch, sondern dynamisch und verändern sich von Projekt zu Projekt.



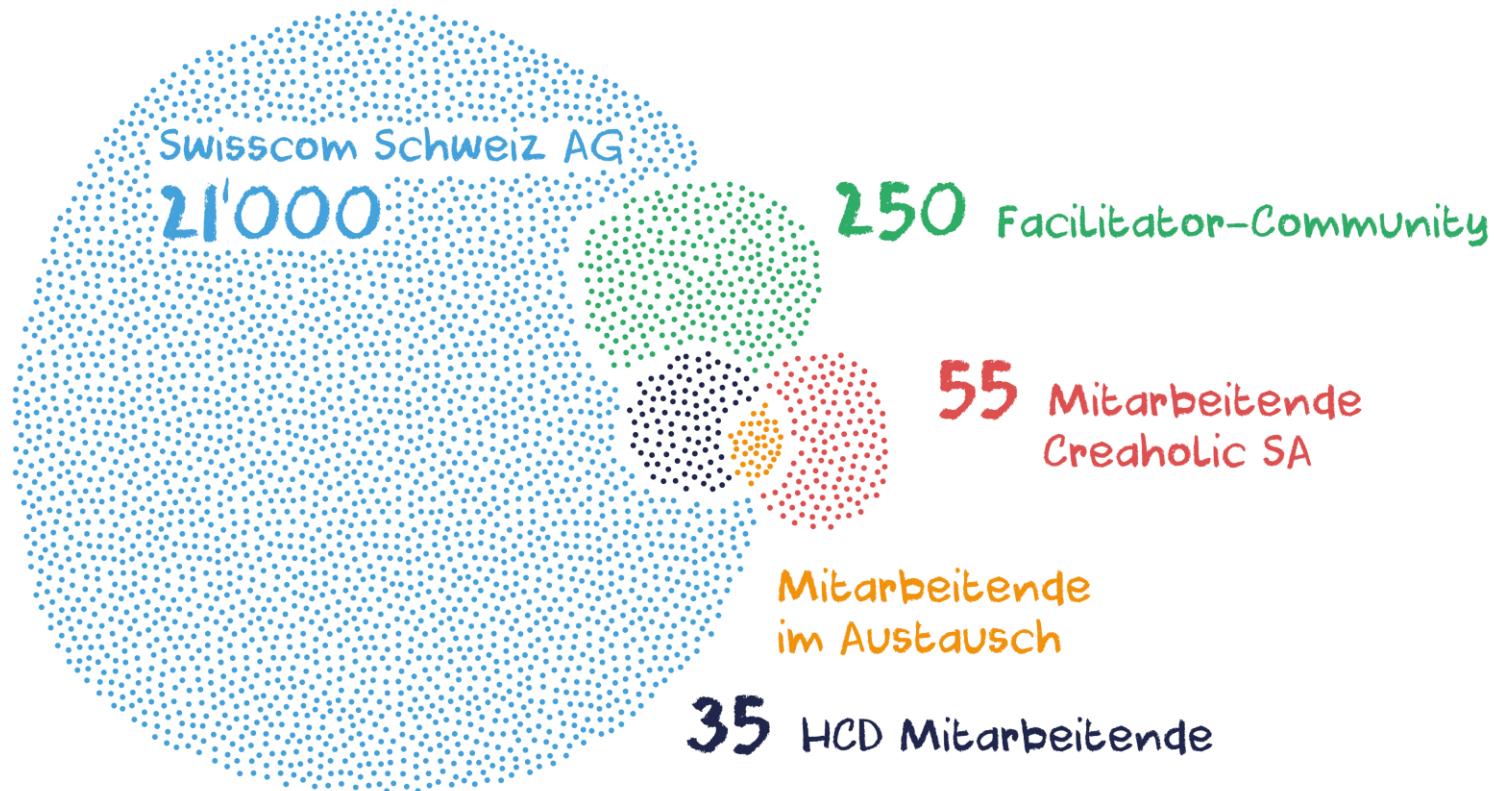
# 7 Design Skills



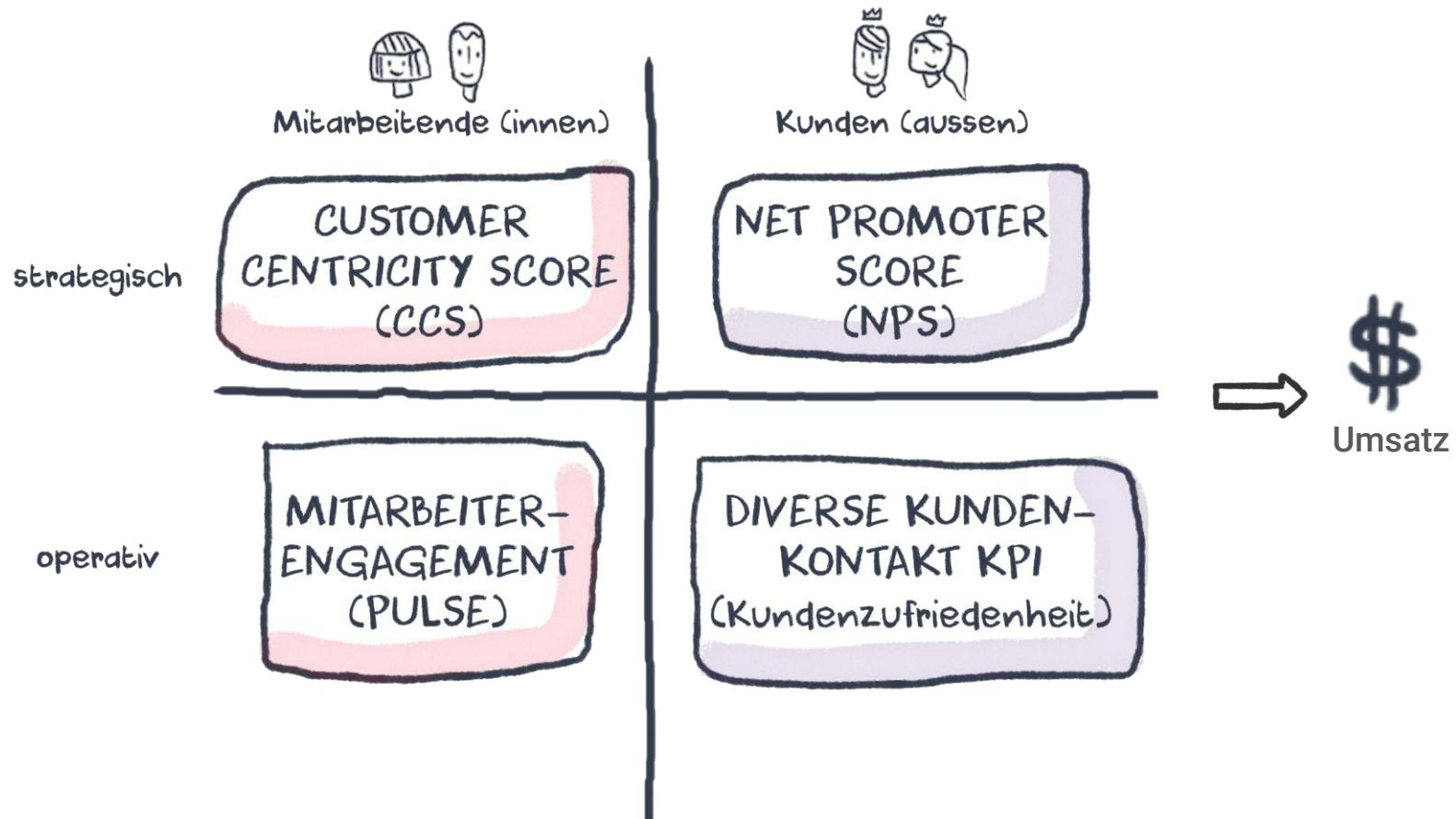
# Zwischen Komfortzone und Panikzone



# Neue Wege benötigen strategische Weitsicht und Partnerschaften.



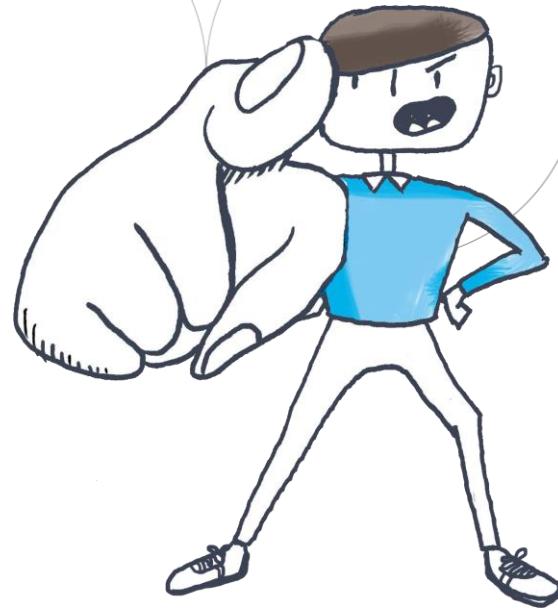
# Kundenorientierung messbar machen.



FAIL  
EARLY.

FAIL  
*fast.*

FAIL  
CHEAP.





Rue Centrale 115 • Box 7016 • 2500 Bienne 7 • CH  
T +41 32 366 64 44 • F +41 32 366 64 45  
info@creaholic.com • [www.creaholic.com](http://www.creaholic.com)