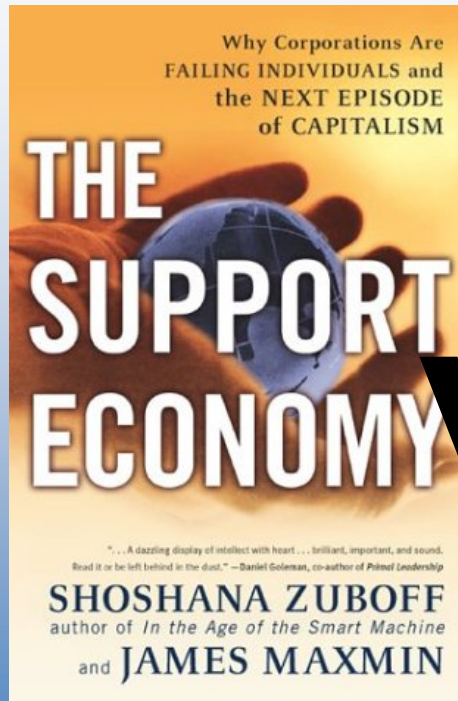
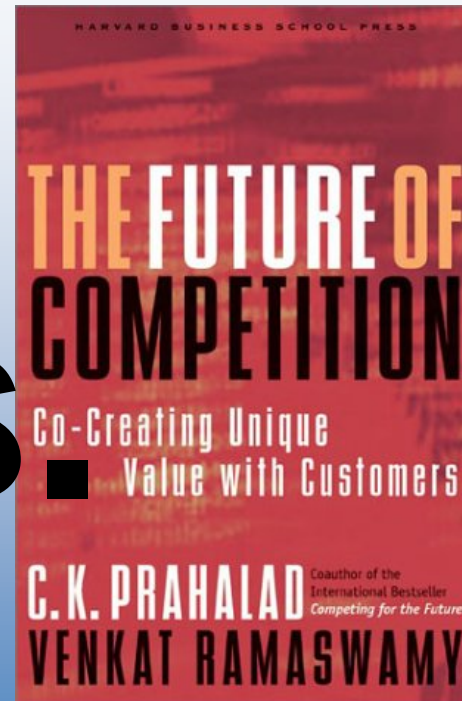


Zuboff vs. Prahalad



VS



08.07.2004

Michael Dyrna Lutz Küderli
 dyrna@in.tum.de kuederli@in.tum.de

- Prämisse: Kunden werden immer heterogener
 - Firmen versuchen noch immer, Kunden zu klassifizieren
 - 150 Nudelsorten und keine schmeckt
- Heutige Produkte „*feature rich but experience poor*“
- Kunde ist bereit, mitzuarbeiten
 - Er kann seine Erfahrungen und Vorstellungen einbringen
 - Co-producer
 - Win-win Situation

Mass
Customization
and Open
Innovation

Zuboff vs.
Prahalad:
Support
Economy vs.
Future of
Competition

- Zentrales Prinzip: **co-creation of value**
 - Kunde Teil des Wertschöpfungsprozesses
 - Macht der Werbung schrumpft
 - Transparenz der Beziehungskultur
- Punkt der Interaktion verschiebt sich vom Ende der Wertschöpfungskette
- Wandel von Produktorientierung zur Kundenorientierung

Michael Dyrna
dyrna@in.tum.de

Lutz Küderli
kuederli@in.tum.de

08.07.2004

Folie 3

Mass
Customization
and Open
Innovation

Zuboff vs.
Prahalad:
Support
Economy vs.
Future of
Competition

- 4 Elemente der co-creation
 - Dialogue
 - Access
 - Risk Assessment
 - Transparency
- CRM darf nicht mehr unilateral sein
- IT-Unterstützung ist wichtig
- Interaktion nicht nur mit Kunden, sondern auch anderen Firmen

Michael Dyrna
dyrna@in.tum.de

Lutz Küderli
kuederli@in.tum.de

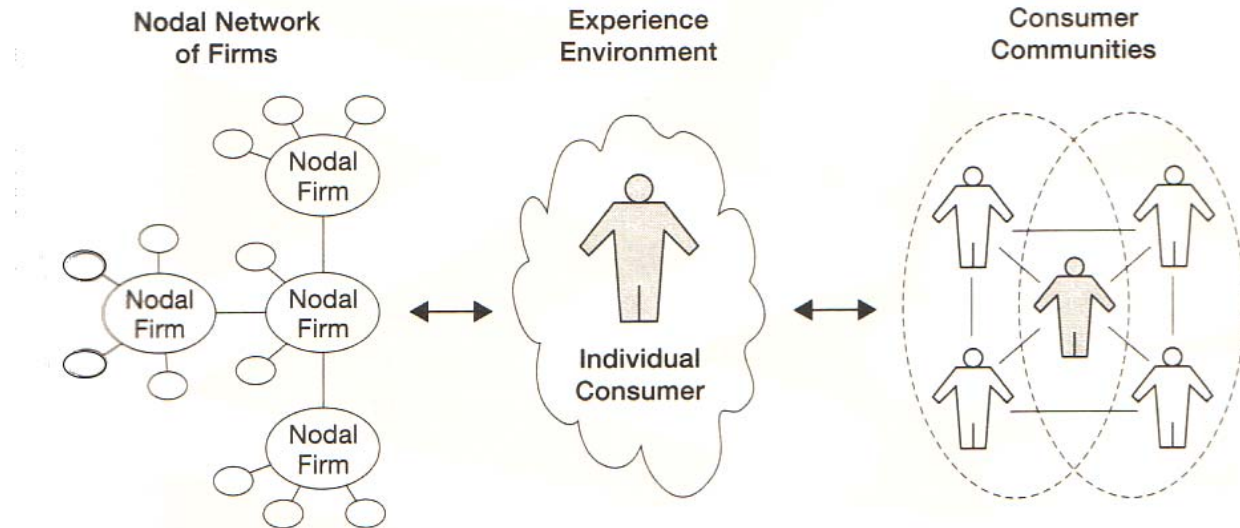
08.07.2004

Folie 4

Mass
Customization
and Open
Innovation

Zuboff vs.
Prahalad:
Support
Economy vs.
Future of
Competition

- Individual-centric
- Multiple channel-Ansatz
- „Creation experiences“
- Markt als Forum



Michael Dyrna
dyrna@in.tum.de

Lutz Küderli
kuederli@in.tum.de

08.07.2004

Folie 5

Mass
Customization
and Open
Innovation

Zuboff vs.
Prahalad:
Support
Economy vs.
**Future of
Competition**

- Neue Strategien für Manager
 - Selbst Kundenerlebnisse haben
 - Communities of practice
- Communities sind oft Vorreiter
 - LEGO Mindstorm
 - Napster ?
 - John Deere

Michael Dyrna
dyrna@in.tum.de

Lutz Küderli
kuederli@in.tum.de

08.07.2004

Folie 6

Mass
Customization
and Open
Innovation

Zuboff vs.
Prahalad:
Support
Economy vs.
**Future of
Competition**

- Wollen die Kunden wirklich am Wertschöpfungsprozess teilhaben?
- Sind Communities wirklich in vielen Bereichen interessant?

Michael Dyrna
dyrna@in.tum.de

Lutz Küderli
kuederli@in.tum.de

08.07.2004

Folie 7

- Shoshanna Zuboff: Harvard Professorin
- James Maxim: CEO Volvo, ...
- **Hauptaussage:**
 - Kapitalismus hat die Menschen zu dem gemacht, was sie heute sind
 - Heutige Unternehmensorganisation befriedigt die Bedürfnisse dieser neuen Menschen nicht
 - Visionäre neue Wirtschaftsordnung: „dezentraler Kapitalismus“ / „Support Economy“

Mass
Customization
and Open
Innovation

Zuboff vs.
Prahalad:
Support
Economy vs.
Future of
Competition

- Wohlstand durch Industrialisierung
- Individualisierung
 - durch Bildung, Reisen, globale Kommunikation, ...
- Streben nach psychologischer Selbstbestimmung
- Nachfrage nach „deep support“
 - Güter und Dienstleistungen zweitrangig
 - Dienstleistungs*verhältnis*, das auf Vertrauen und Respekt basiert

Michael Dyrna
dyrna@in.tum.de

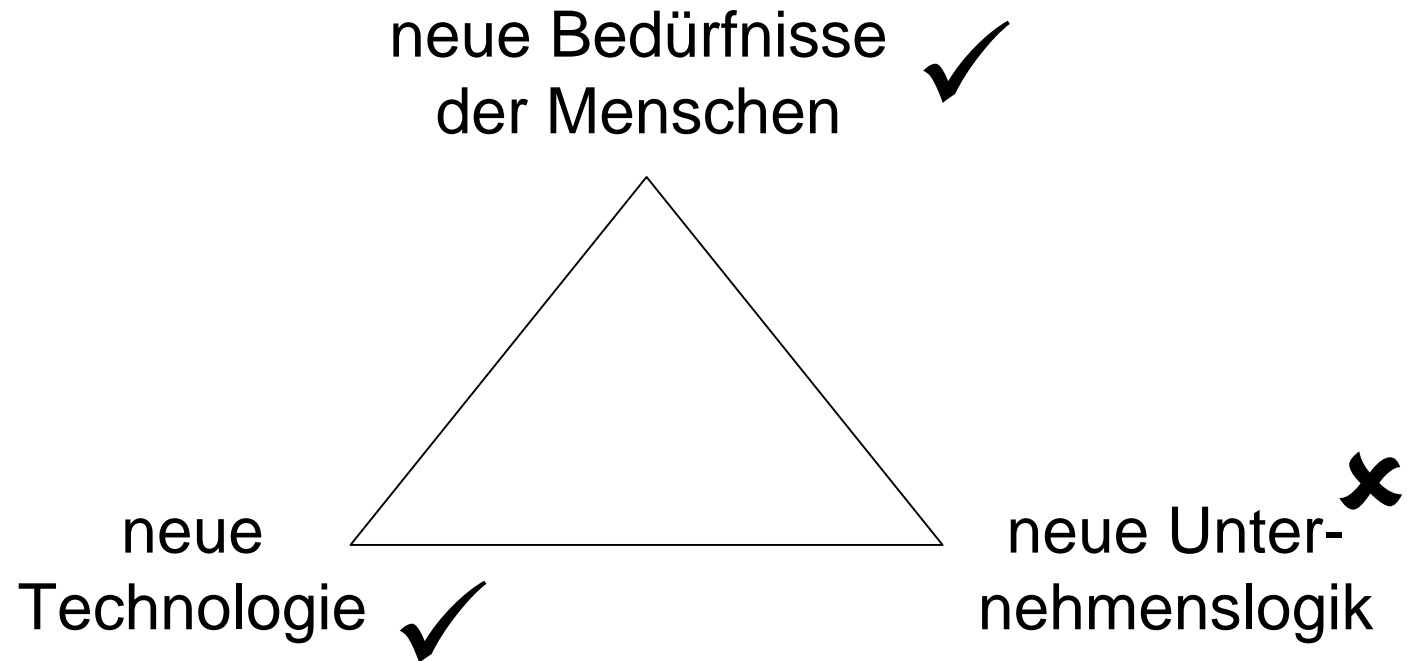
Lutz Küderli
kuederli@in.tum.de

08.07.2004

Folie 9

Mass
Customization
and Open
Innovation

Zuboff vs.
Prahalad:
Support
Economy vs.
Future of
Competition



- Geschichte des Kapitalismus
 - Handelskapitalismus
 - Eigentumskapitalismus (Eigentum + Steuerung zentral)
 - Manager-Kapitalismus (Eigentum dezentral)
 - als nächstes: dezentraler Kapitalismus!

Michael Dyrna
dyrna@in.tum.de

Lutz Küderli
kuederli@in.tum.de

08.07.2004

Folie 10

Mass
Customization
and Open
Innovation

Zuboff vs.
Prahalad:
Support
Economy vs.
Future of
Competition

- Menschen haben sich schneller entwickelt als Unternehmen => Interessens-Kluft
- „Unternehmensnarzissmus“
 - „Kennzahlen-Fetischismus“, Consultants, Management-Tools
- Kunden und Unternehmen als „Gegner“
- Folge: Frust, Misstrauen, Enttäuschung
- Regulierung, Mass Customization, CRM, e-commerce, vertikale Integration, Kooperationen, usw. nur verzweifelte „Flick-Versuche“

Michael Dyrna
dyrna@in.tum.de

Lutz Küderli
kuederli@in.tum.de

08.07.2004

Folie 11

Mass
Customization
and Open
Innovation

Zuboff vs.
Prahalad:
Support
Economy vs.
Future of
Competition

- Wert befindet sich nur in den Kunden
- verteilter Wert erfordert verteilte Strukturen
- Beziehungen statt Transaktionen
- „deep support“ als neues Metaprodukt
- Wettbewerber: „federal support networks“
- digitale Medien reduzieren Kosten der Verteilung
- mehr Verantwortung und Flexibilität für Arbeitnehmer

Michael Dyrna
dyrna@in.tum.de

Lutz Küderli
kuederli@in.tum.de

08.07.2004

Folie 12

Mass
Customization
and Open
Innovation

Zuboff vs.
Pralhad:
Support
Economy vs.
Future of
Competition

- vorher: Unternehmen im Mittelpunkt
- nachher: Konsumenten im Mittelpunkt
- keine *Wertschöpfung*; Wert ist im Individuum
- Dezentrale Steuerung, daher:
 - Ende der klassischen Unternehmung
 - Bildung von „Föderationen“, die an Kundenbedürfnissen ausgerichtet sind
- Folge: „support economy“
- Beispiel: Open Source Community

Michael Dyrna
dyrna@in.tum.de

Lutz Küderli
kuederli@in.tum.de

08.07.2004

Folie 13

Mass
Customization
and Open
Innovation

Zuboff vs.
Prahalad:
Support
Economy vs.
Future of
Competition

- Prahalad, C.K. & Ramaswamy, V.: The Future of Competition: Co-creating Unique Value with Customers, 2004
- Change Management Monitor : <http://www.change-management-monitor.com/fullreviews/040401Prahalad.html>
- Zuboff, S., Maxim, J.: The Support Economy, New York, 2002
- Soundview Executive Book Summaries: Business Book Summaries · <http://www.summary.com>
- Zuboff, S., Maxim, J.: Questions and Answers, 2002
<http://www.thesupporteconomy.com/questions.shtml>
- Deckstein, Dagmar: Helfende Hände / The Support Economy, 2004 · http://www.changex.de/pdf/d_a01391.pdf
- Vogl, A. J.: Where We Go From Here, 2004:
http://www.conference-board.org/articles/atb_article.cfm?id=72

Michael Dyrna
dyrna@in.tum.de

Lutz Küderli
kuederli@in.tum.de

08.07.2004

Folie 14