Eine Liebesgeschichte

Veröffentlicht am 14. August 2018

Tags: Erfolgsgeschichten, Handel, Transport und Logistik, Strategieberatung

Die Post liebt ihre Kunden. Deshalb arbeitet die Post auch Tag und Nacht, um ihren Kunden beste Produkte und Lösungen anbieten zu können. Nur mit einer Lösung für den passiv temperaturgeführten Transport tut sie sich schwer, irgendwie entwickelt sich da keine Leidenschaft und kein Feuer. Auch die Kunden empfinden es in diesem Fall mehr als Zweckbeziehung. Der regulatorische Druck von Vater Staat verkompliziert die Beziehung zusätzlich.

Diese Situation bedrückt die Post sehr und das bleibt von der langjährigen Partnerin APP nicht unbemerkt. Die Post und ihre Kunden sind unglücklich und die Post weiss, dass sich schnell etwas ändern muss, denn sonst besteht für die Beziehung keine Zukunft. Trotz aller Bemühungen bringen auch kleine Zückerchen und Preisnachlässe keine Besserung.

Die Partnerin APP macht die Post dann auf eine Methode namens Design Thinking aufmerksam. Design Thinking hilft der Post, die Bedürfnisse der Kunden und die Pain Points bei der bestehenden Transportlösung besser zu verstehen. Die daraus entstehenden Ideen macht die Post für den Kunden anhand von Prototypen greifbar. Die Kunden fühlen sich von der Aufmerksamkeit der Post geschmeichelt und bringen spontan weitere Verbesserungsideen ein.

Die Post und ihre Kunden verbringen zusammen zwei intensive und lösungsorientierte Design Thinking Tage, so dass danach ein Konzept für eine begeisternde Transportlösung und eine Vision für eine gemeinsame Zukunft feststehen.

Anhand von Design Thinking unterstützt die APP die Post bei der Erarbeitung einer klaren und kundenorientierten Zielsetzung für die Weiterentwicklung der Transportlösung. Dies wird insbesondere durch bedarfsgerechte Visualisierungen von bestehenden Schwachstellen und möglichen Lösungskonzepten sowie einem adäquaten Einbezug der Kunden ermöglicht. Auch die Umsetzung der neuen Transportlösung wird nach denselben Prinzipien erfolgen und durch die APP begleitet. Damit wird erreicht, dass für die Post und für ihre Kunden eine bedürfnisorientierte und begeisternde Lösung entwickelt und eingeführt werden kann.

«Das fundierte Fachwissen der APP-Beratenden zu Design Thinking hat massgeblich zum Erfolg des durchgeführten Innovationsworkshops beigetragen. Im Workshop konnten die strategischen Interessen von PostLogistics und die Kundenbedürfnisse gesammelt und in einem erfolgsversprechenden Lösungskonzept vereint werden. Mit der APP-Unterstützung konnte die Basis für eine erfolgreiche Weiterentwicklung der bestehenden Transportlösung geschaffen werden.»
Thomas Wälchli

Möchten Sie mehr über dieses spannende Thema erfahren oder wissen, wie die APP auch Sie bei einem herausfordernden Vorhaben unterstützen kann? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.