



De “Experience Economy” & Change Management

Consequenties voor Organisaties
en Management Consultants

Presentatie voor PDO-MC

Lieke Thijssen

Brummen, 16 November 2001

Het draaiboek voor deze ervaring

- Venetië of ...?; de ontwikkeling van maatschappij en mens
- Een kijkje in de geschiedenis
- De consequenties voor organisaties algemeen en adviesbureaus in bijzonder
- De betekenis voor verandermanagement en de rol van de adviseur

Venetië of ...?



Waar hebben we het hier over?

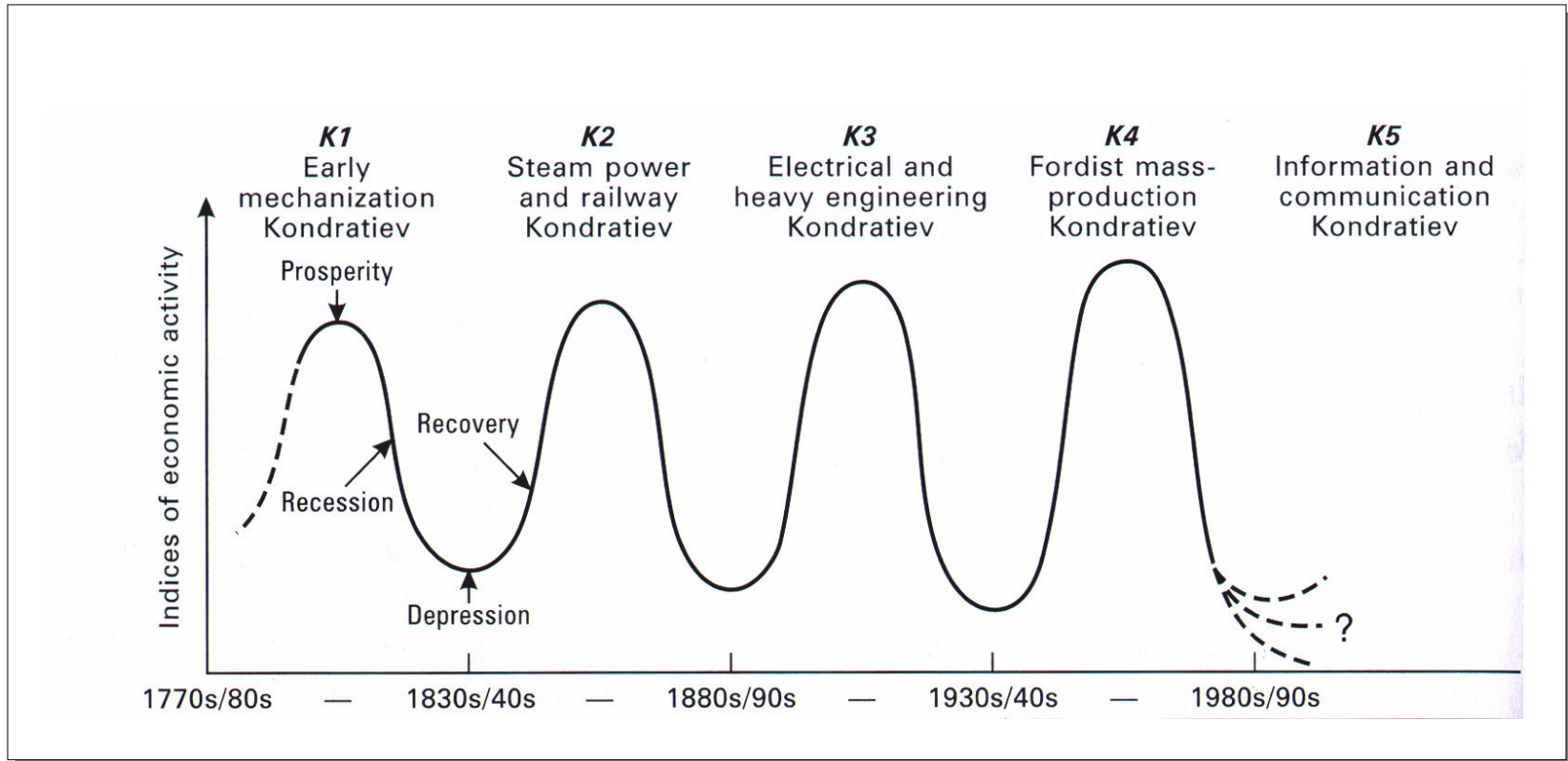
- Experience = gebeurtenis waarbij een persoon actief betrokken is en die emotionele waarde vertegenwoordigt
- Experience economie = commerciële exploitatie van menselijke gevoelens
- Beleving en/of ervaring
- Ervaringsmanagement = creëren van betekenisvolle ervaringen met doel leerervaringen te verspreiden, toegankelijk en gemeenschappelijk te maken zodat versnelling optreedt in leerproces

Van fysieke naar een meer virtuele waarde...

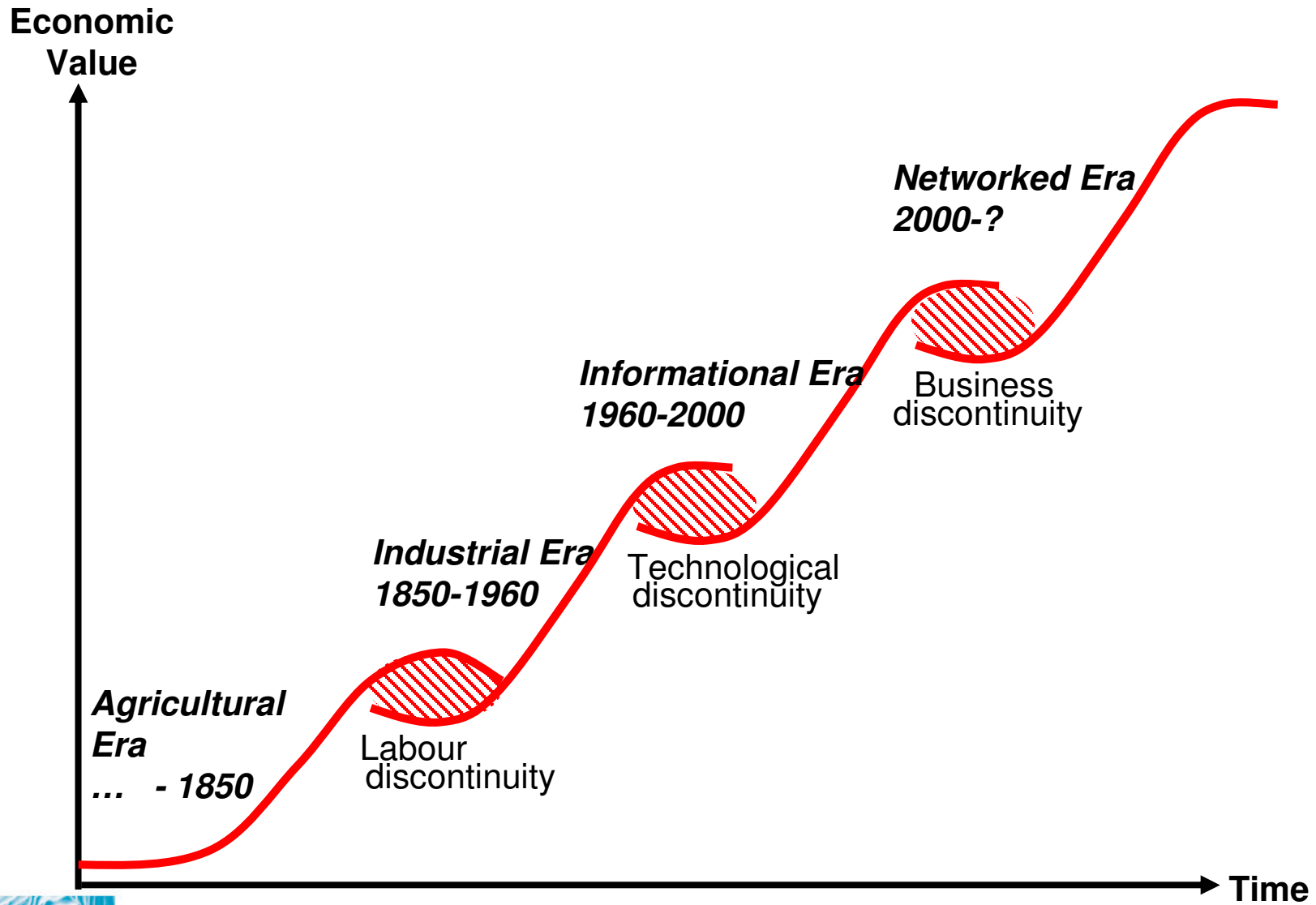
Maslow's Hierarchy of Needs



De Kondratiev golf: Najaar 2001, de volgende depressie?



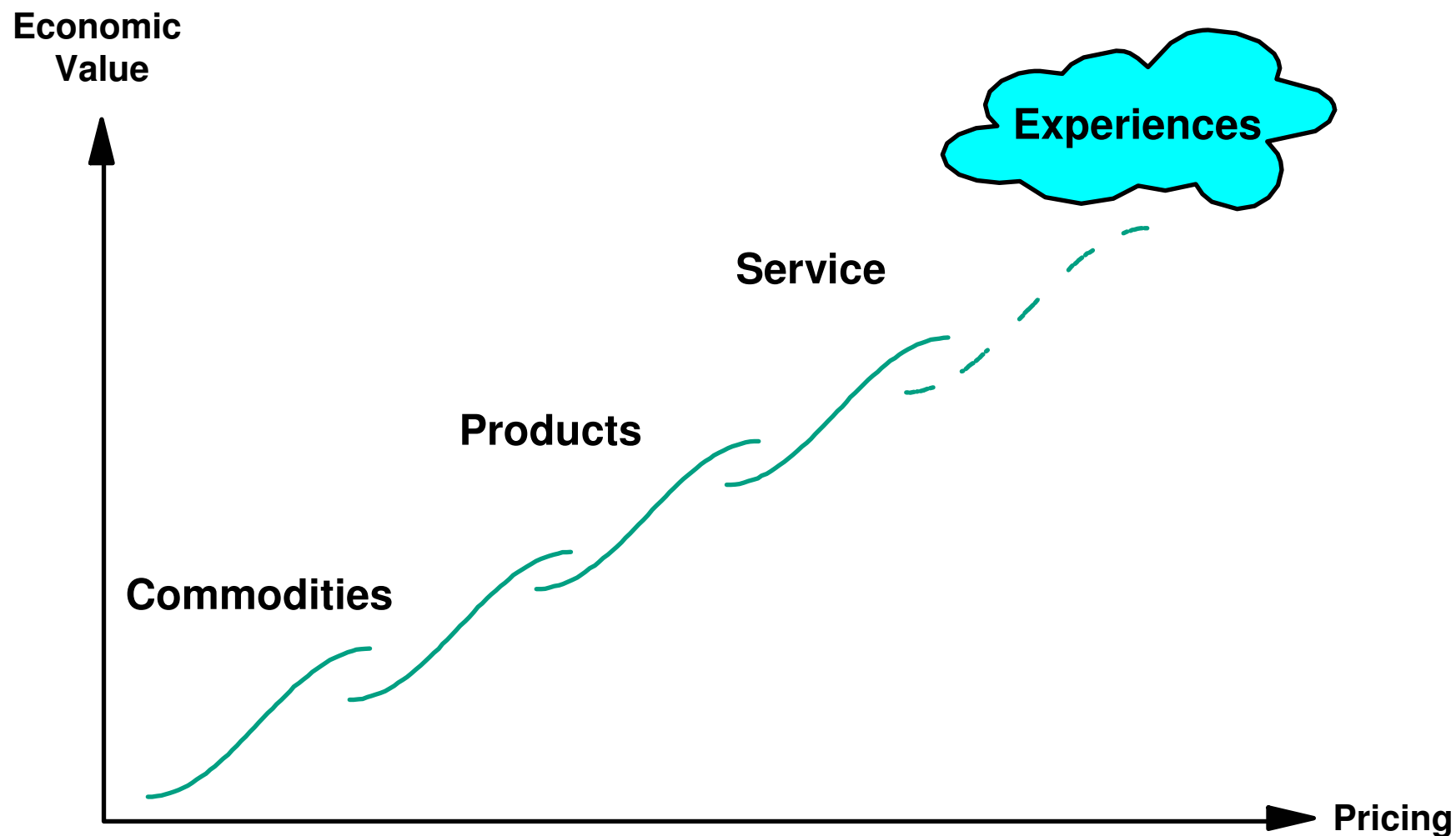
De overgang naar een nieuw era gaat gepaard met grote veranderingen



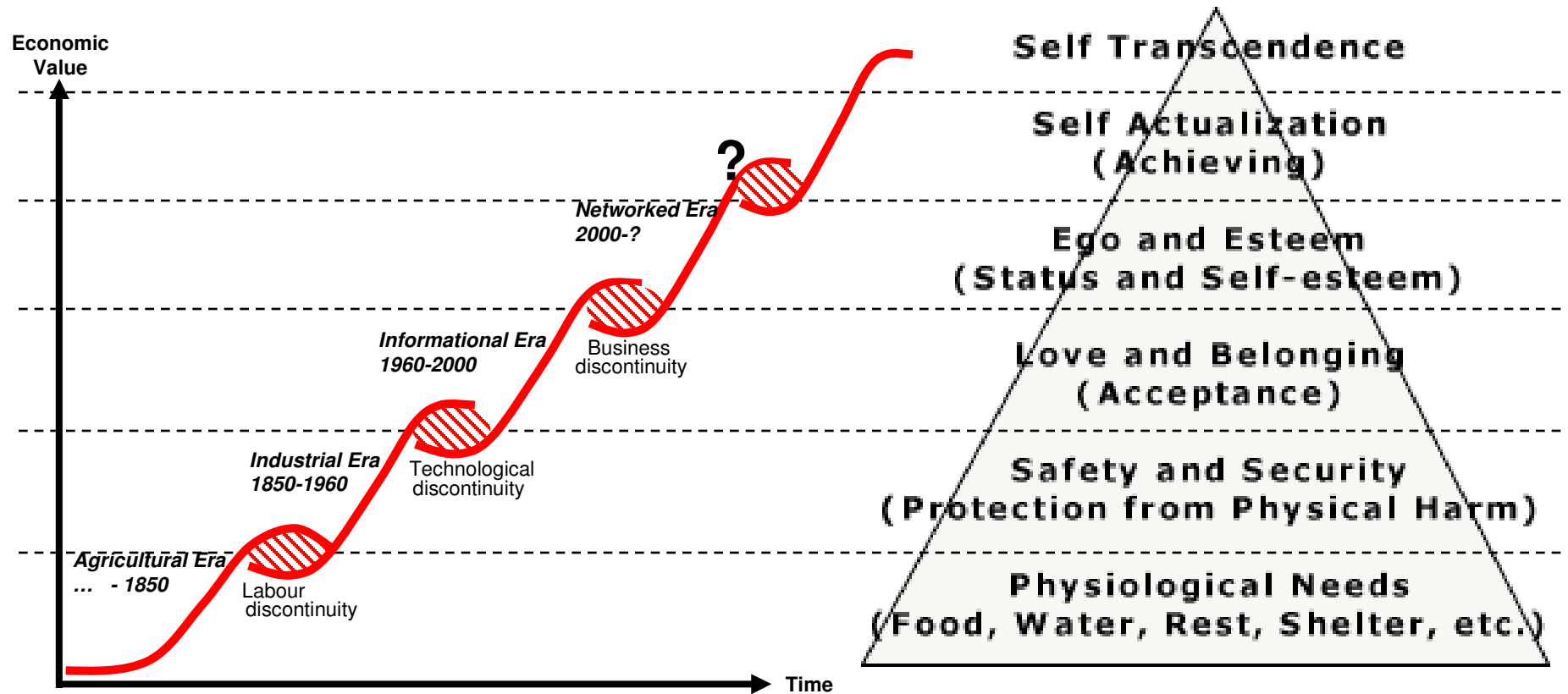
Met service is blijkbaar meer te verdienen dan met een product?



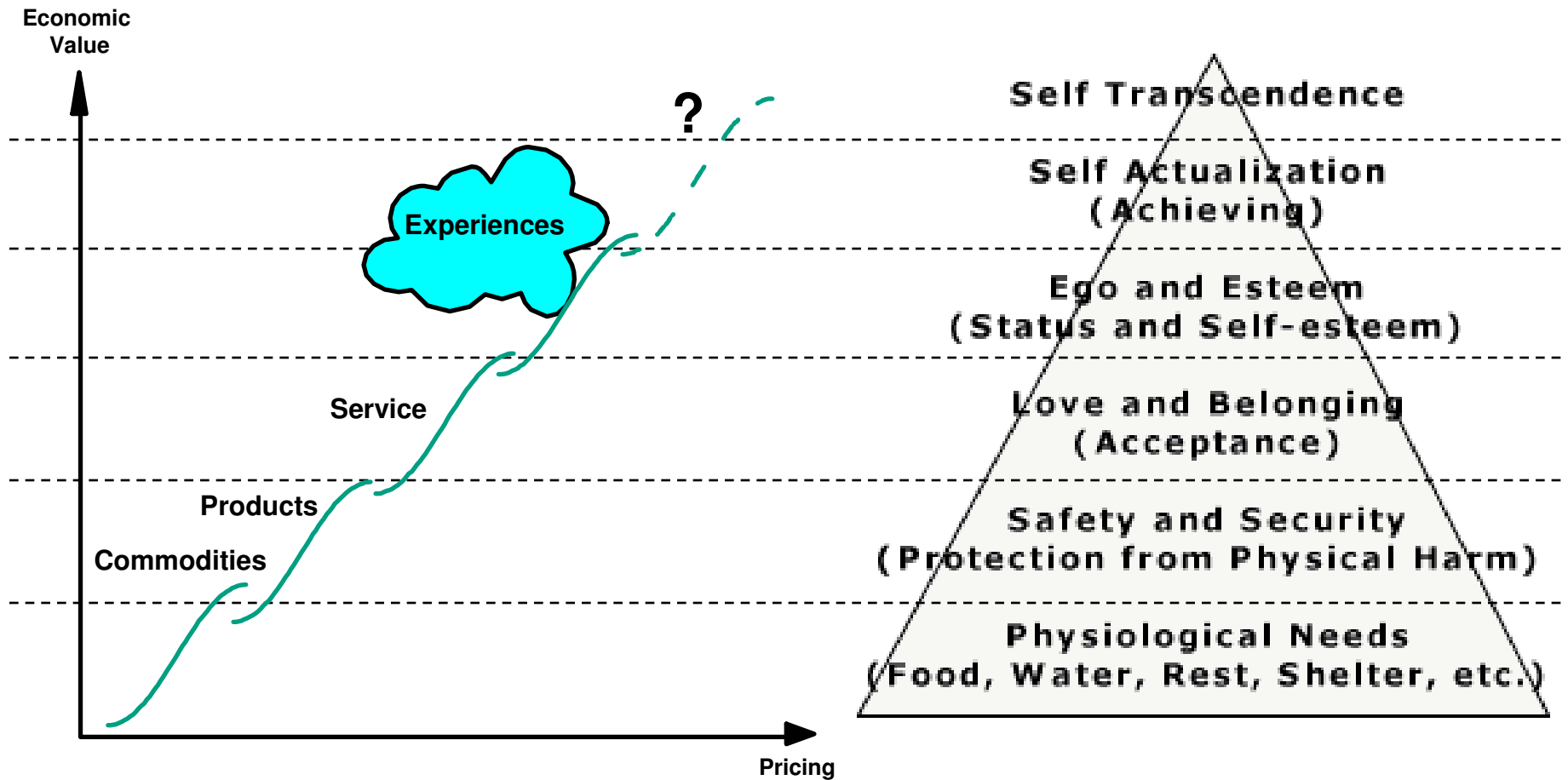
De opkomst van de “experience economy”



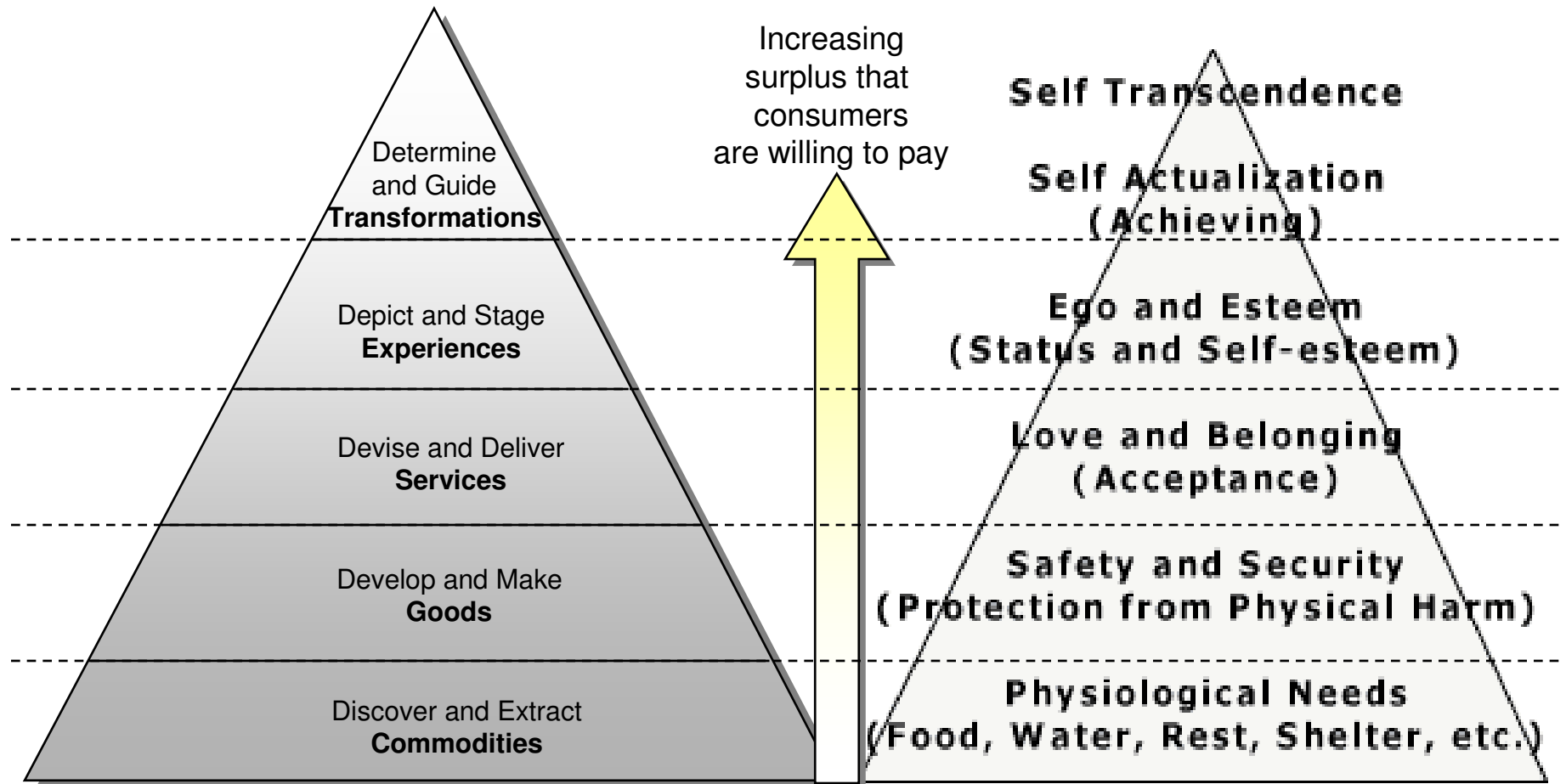
Per era zien we een verandering in fysieke versus virtuele waarde



Ontwikkelingen in de economie komen overeen met de behoeften van de mens



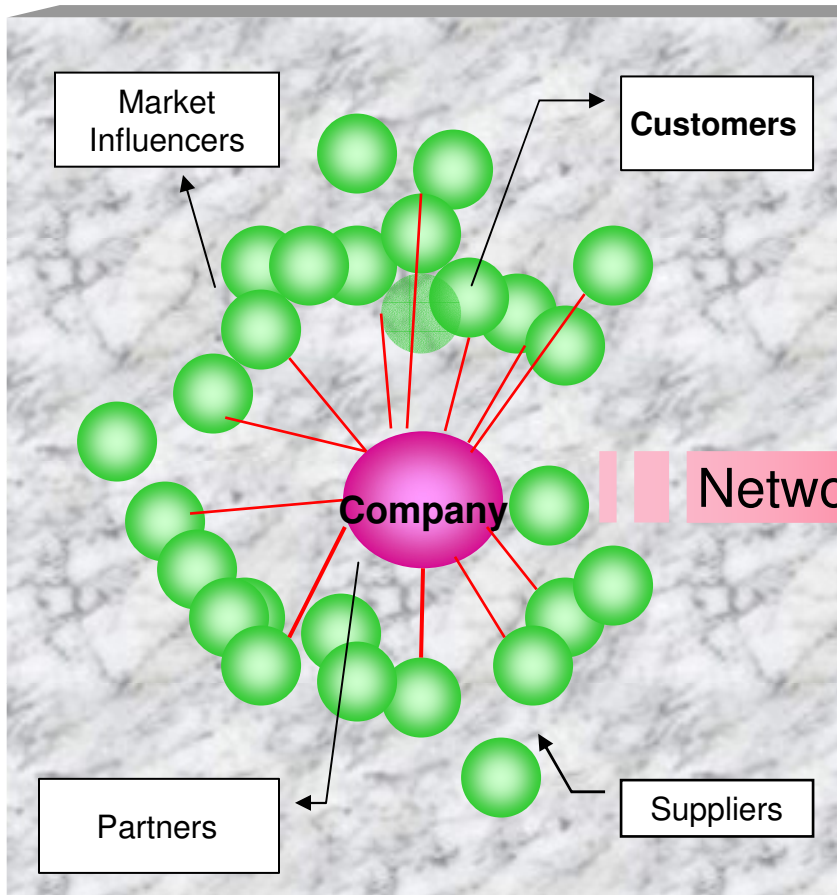
Fysieke waarde en virtuele waarde zullen naast elkaar blijven bestaan



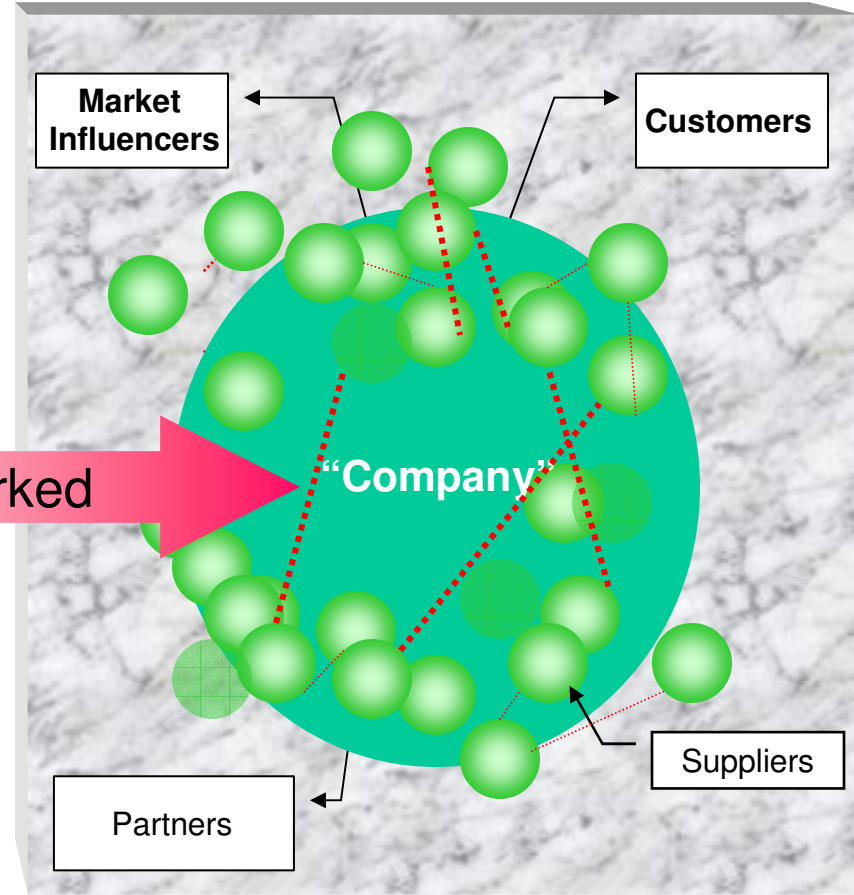
De vraag die voor elke organisatie en adviseur luidt:
"Wat is mijn core business?"

Het type organisatie in deze nieuwe fase

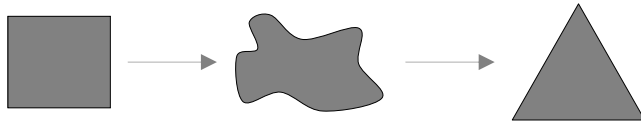
Traditional Relationships
Company is one of many



Networked Relationships
"Company" consists of many



Verandering kan op 2 manieren worden gericht



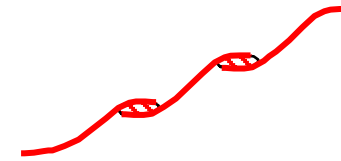
Change management:

Design (“architects of change”)

- People are working in an organisation
- Time frame can be determined
- Implementation style/migration strategy can be determined
- Diagnosis
- Way of thinking

Focus on:

- Sponsorship
- Consequence management
- Clear horizon/end-state
- Managing risks at critical stages
- Resistance to change
- Monitoring the project (deadlines, milestones, etc.)



Changeability:

Develop (create right biotope)

- An organisation is made by the interaction of people
- Time frame is also determined by “the law of system thinking”
- Chaos principle determine the implementation flux
- Interaction/relations between people
- Way of living

Focus on:

- Leadership (e.g. AEM-cube)
- Consistency management
- Continuous attention
- Managing risks on the longer term
- Resistance to learning
- Continuous monitoring of the balanced business scorecard

Ervaring als de beste leermeester in de organisatie

- Ervaringen uitwisselen (van nieuwe medewerker tot alumni-netwerk)
- “Learning Histories”; leren van ervaringen uit verleden
- Activeren netwerk
- Kennis netwerk opzetten en faciliteren/managen
- Uitwisselen van medewerkers (binnen en buiten bedrijf)
- Alumni events
- ...

De ervaringen samengevat

- Economische ontwikkelingen gaan gelijk op met de ontwikkeling van menselijke behoeften; er is een nieuwe fase ontstaan: de “experience economy”.
- Door ervaringen in netwerken bijeen te brengen kan een organisatie meer waarde toevoegen.
- Vanuit verandermanagement vraagt deze ontwikkeling om veranderstrategie (verandervermogen), vernieuwend leiderschap (competenties) en lerend veranderen (ervaringen opdoen tijdens veranderproces).
- Er ontstaat een duidelijker onderscheid tussen adviseurs: zij leveren een commodity product, een service of een ervaring. Deze keuze bepaalt de toegevoegde waarde, voor de klant en voor jezelf.

De adviseur in de “experience economy”

