

Design soll Freude machen und motivieren

Ziel eines jeden Verkäufers ist der erfolgreiche Verkaufsabschluss. Design ist dabei eine wichtige strategische Hilfe. Wenn Design wirkungsvoll genutzt werden soll, muss es von allem Anfang an in den Entwicklungsprozess eines Produkts einbezogen werden.

Werner Zemp

Oft wird ein technisches System einfach in eine attraktive Hülle gepackt, die es besser verkaufen soll. Nach diesem vertrauten Muster läuft heute jedoch gar nichts mehr. Schon gar nicht im Bereich der Investitionsgüter, in dem wir, die Firma Zemp + Partner Design Zürich, stark tätig sind. Hinter Design steht eine umfassende Betrachtungsweise.



Bild 1a. Designstudie zum neuen Röntgensystem «Digital AddOn-System» der Firma Swissray Inc.: Die Tätigkeiten müssen auch unter extremen Stresssituationen richtig ablaufen, die Bedienung muss optimal sein. (Sämtliche Bilder Zemp)

Diese reicht von der Produktidee über die Konzeption und Realisierung bis zur Markteinführung. Hier liefert Design entscheidende Argumente, und zwar auf zwei Ebenen. Einerseits auf der rationalen: Ein Produkt muss seine Funktion möglichst gut erfüllen und einen hohen Gebrauchswert haben. So braucht der in eine Geräteverschaltung inte-

grierte Griff weniger Platz und ist wartungsfreundlicher. Zudem kann derselbe Griff auf der emotionalen Ebene ein Aha-Erlebnis auslösen: Das Gerät wirkt schlanker, eleganter und sicherer. So entsteht ein neues Produkt im Spannungsfeld der Wechselbeziehungen zwischen Mensch und Maschine. Und Design ist dabei eine wichtige Schnittstelle: Hier wird dem Benutzer die Botschaft der Technik kommuniziert. Übrigens, ich sage bewusst «Design» und nicht «der Designer», denn unsere Arbeit, so wie wir sie verstehen, kann heute nichts anderes sein als Teamarbeit.

Design macht Qualitäten sichtbar

Design hat die Aufgabe, die Funktion eines Produkts ge-



Bild 1b. Durch das Gerätesystem mit C-Bogen wird ein grosser Bewegungsfreiraum erzielt.

gen aussen zu kommunizieren und seine Qualitäten sichtbar zu machen. Der Wert, der hinter dem Produkt steht, soll durch die Gestaltung umge-

setzt werden. Design muss im Zusammenhang mit dem Produkt positive Emotionen schaffen, den technischen Fortschritt sicht- und erlebbar darstellen.

Diese These illustriert ein aktuelles Beispiel aus unserer Arbeit: Das neue Röntgensystem der Firma Swissray Inc. (Bild 1) ist ein hochkomplexes Produkt mit einer neuen digitalen Technologie. Gleichzeitig müssen höchste Ansprüche an die Sicherheit garantiert werden. Die Tätigkeiten müssen auch unter extremen Stresssituationen richtig ablaufen, die Bedienung muss also optimal sein. Für uns Designer stellte sich nun die Aufgabe, dieses Gerät zusammen mit Spezialisten wie Röntgenarzt, Engineering-Fachleute, Ergonomen und Marketingverantwortlichen so zu gestalten, dass es dem Benutzer mehr sagt als nur: «Ich bin ein neues Röntgengerät.» Sondern: «Ich bin die Zukunft des Röntgens, eine neuartige Konzeption, die dir bei deiner Arbeit Vorteile bringt.» Und der «passive Nutzer», der Patient auf der Liege, soll spüren, dass er es nicht mit einer bedrohenden Maschine zu tun hat, sondern mit humaner Technologie, die Vertrauen vermittelt.

Diese Botschaft musste auch kommuniziert werden: Sie konnte dank moderner fotorealistic Computeranimationen dem Produkt schon frühzeitig zum adäquaten Marktauftritt verhelfen.

Design ist Teil der unternehmerischen Grundhaltung

Damit Design solche Inhalte in Form umsetzen kann, muss eine wichtige Voraussetzung erfüllt sein: Design ist für den Hersteller Teil seiner unternehmerischen Identität. Er

muss daran glauben, dass er mit Hilfe der Designer nicht nur das schönere Produkt, sondern auch das bessere Produkt bekommt. Und damit ist es auch das besser verkäufliche Produkt.

Wenn der Entwicklungs- und Gestaltungsprozess eines Gegenstands optimal ablaufen soll, muss Design sehr früh eingebunden werden, im Idealfall bereits in der allerersten Phase der Planung. Die Erfahrung zeigt, dass ganz am Anfang der Konzeptphase Entschlüsse getroffen werden, mit denen bereits rund 80% der Herstellkosten festgelegt werden.



Bild 1c. «AddOn-Bucky»-Bildaufnahmesystem.

Der Designer ist ein Generalist in verschiedenen Rollen

Design ist Teamarbeit und interdisziplinäre Zusammenarbeit. Das Designteam denkt sich zusammen mit den jeweiligen Fachleuten bei einem Auftrag soweit wie möglich in die Problematik ein, dass es als valabler Gesprächspartner auftreten kann.

Im Lauf des Entwicklungsprozesses spielt der Designer verschiedene Rollen: Er ist Vermittler und Koordinator, Aufbereiter von Ideen, Fra-

ger, Motor und Motivator, Umsetzer von Visionen in dreidimensionale Entscheidungsgrundlagen – und nicht zuletzt auch professioneller Unruhehüter.

Design heisst Denken in Systemen

Das Designteam muss sich, über das konkrete Produkt, über die konkrete Aufgabenstellung hinaus, immer wieder die Frage stellen: «Was gibt dem Produkt seine Besonderheit? Wo liegen die Chancen im Vergleich mit der Konkurrenz? Wie kann es sich im Markt profilieren?»

Gutes Design zeichnet sich dadurch aus, dass es die zusätzlichen Eigenschaften und Möglichkeiten, die ein Produkt bietet, hervorhebt und in Wettbewerbsvorteile umsetzt. Design, richtig verstanden, kann von der anfänglich «einfachen» Problemstellung wegführen zu einem grösseren Ganzen, vom einzelnen Objekt zu einem umfassenden System. Das Denken in Systemen ist, davon sind wir überzeugt, eine der wichtigsten Qualitäten, die ein Designer heute mitbringen muss.

Design bringt zusätzlichen Kundennutzen

Die Freude an einem Produkt lässt sich durchaus unter dem subsumieren, was wir als drittes Element für gelungenes Design neben optimaler Funktion und positiver Ausstrahlung mit Zusatznutzen bezeichnen können. Dieser ergibt sich daraus, dass ein Produkt eben zusätzliche Eigenschaften aufweist, die seine Attraktivität vergrössern und damit seine Marktstellung verstärken. Das Röntgengerät verfügt nicht nur über Spitzentechnologie, sondern es ist speziell bedienungs- und patientenfreundlich. Oder «SmartInfo» gibt nicht nur Auskunft über Standort und aktuellen Fahrplan, sondern kann mit einer Uhr ergänzt werden.