

# Simplicity – Die fünf Prinzipien der Einfachheit

Einfachere Produkte, Dienstleistungen und Prozesse

Einfache Dinge brauchen weniger Erklärung, funktionieren besser und fördern die Zufriedenheit. Doch was ist Einfachheit? Was ist der Nutzen davon und wie kann Einfachheit erreicht werden?

## Die Welt wird immer komplexer

Ein durchschnittlicher Nutzer von MS Word nutzt weniger als zehn Prozent aller Funktionen. Ein chinesisches Restaurant führt 85 Gerichte auf der Speisekarte. Der Marktforscher A.T. Kearny sagt, dass der Artikelzuwachs in den letzten zehn Jahren 20 Prozent betragen hat usw. Der Wettbewerb führt dazu, dass Produkte laufend weitere Funktionen und Eigenschaften erhalten und Dienstleistungen in noch mehr Varianten angeboten werden. Prozesse haben in einer vernetzten Welt mehr Schnittstellen. Diese zunehmende Komplexität führt zu mehr Zeitaufwand, Fehlern und Unzufriedenheit.

## Die fünf Prinzipien der Einfachheit

| Prinzipien      | Strategien  | Oder im Volksmund   |
|-----------------|---|---|
| Restrukturieren | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neue Ordnung schaffen</li> <li>• Module und kleine Einheiten bilden</li> <li>• Masse und Ausnahmen separieren</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Räum mal wieder dein Büro auf!</li> <li>• Die Lego-Strategie</li> <li>• Extrawürste separat behandeln</li> </ul> |
| Weglassen       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergangenheit betrachten</li> <li>• Tätigkeiten delegieren</li> <li>• Funktionen / Elemente streichen</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alte Zöpfe abschneiden</li> <li>• Warum immer ich?</li> <li>• Über Bord werfen</li> </ul>                        |
| Ergänzen        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funktionen / Elemente kombinieren</li> <li>• Nutzen hinzufügen</li> <li>• Funktionen / Elemente verstecken</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aus zwei mach eins!</li> <li>• Darf es etwas mehr sein?</li> <li>• Ich sehe was, was du nicht siehst!</li> </ul> |
| Ersetzen        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notwendiges wegdenken</li> <li>• Dimension verändern</li> <li>• Konzept übertragen</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Flügel stützen</li> <li>• Bigger, better, faster, more!</li> <li>• Der Sache auf den Grund gehen</li> </ul>  |
| Wahrnehmen      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeit verkürzen</li> <li>• Bekanntes übernehmen</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo, Tempo ...</li> <li>• Was der Bauer (nicht) kennt ...</li> </ul>   |

## Nutzen von Einfachheit

Kaufentscheide für einfache Produkte sind schneller gefällt. Einfache Produkte werden sofort verstanden und können auch Sicherheit bieten. Einfache Systeme oder Prozesse sind verständlich, schneller eingeführt und akzeptiert. Und einfache Dienstleistungen werden eher beansprucht, als solche, die man erklären muss.

## Image von Einfachheit

«Einfach» ist im Deutschen eher negativ besetzt, ähnlich wie «Simple-minded» im englischen Sprachgebrauch. Ein einfaches Gericht scheint weniger Wert zu sein, als ein aufwendiges Menü. Ein Fachartikel in komplizierter Fachsprache wirkt intelligenter als ein Text mit einfachem Aufbau. Und der Marketingleiter spricht von Key Performance und Target Groups, statt die Dinge beim Namen zu nennen. Man versucht, Dinge komplexer darzustellen, als sie sind. Wären sie einfach, dann könnte das ja jeder!

## Die fünf Prinzipien und deren Strategien

Der Simplicity-Ansatz stellt fünf Prinzipien und 14 Vereinfachungsstrategien vor. Ein Prinzip beinhaltet Strategien, die als Handlungsanweisungen dienen d.h. was kann ich konkret tun, um den Prozess, das Produkt, die Dienstleistung oder mein Geschäftsmodell zu vereinfachen?

## Ein Beispiel am Prinzip Restrukturieren: Strategie «Neue Ordnung schaffen»

• **Dienstleistung «Brille in einer Stunde»:** Durch Verlagerung der Prioritäten entsteht für Kunden ein neuer und einfacherer Prozess. In einer im Verkaufsraum integrierten Werkstatt werden die Brillengläser auftragsbezogen gefertigt – just in time! Lange Transportwege und Schnittstellen zwischen unterschiedlichen Firmen fallen weg und der Kunde erspart sich die lange Wartezeit nach dem Kaufentscheid. Der gesamte Kaufabwicklungsprozess wird neu strukturiert und Funktionen werden zusammengefasst.

Gut möglich, dass unterschiedliche Strategien zum gleichen Ziel – der Vereinfachung – führen. Nicht alle Strategien können ganz klar voneinander abgegrenzt werden. Einfachheit zu erreichen kann kurzfristig auch kostenintensiv sein, wenn zum Beispiel ganze Produktpaletten neu gestaltet werden müssen. Langfristig muss die erreichte Einfachheit die finanzielle Investition in Form von Mehrverkäufen oder weniger Reparaturen aber wieder einspielen. ■