

# ERFOLGREICHE PRODUKTE & SERVICES DURCH DESIGN THINKING

23. August 2023



Sektion  
Ostschweiz

Swiss Association for Quality



**Marten Graebner**

Protokoll zum SAQ Halbtagesworkshop  
Design Thinking

Kunden-  
akquise - Art der Akquise  
          - verbessern  
          - Grundleistungen

- neue B2B  
- Industrie

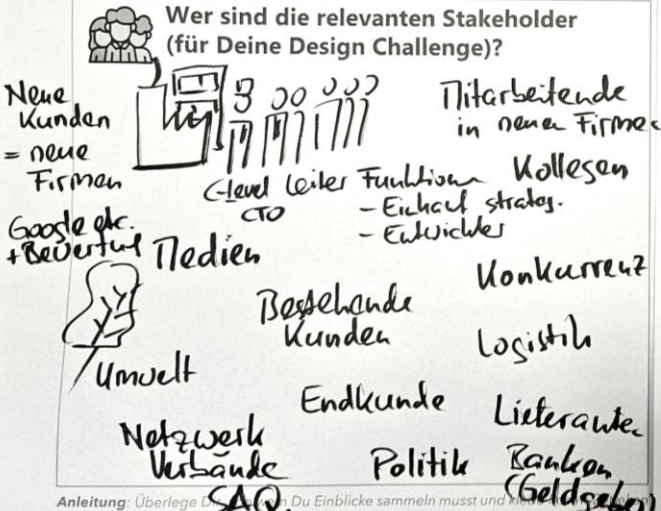
Wie können wir xy-Kunden  
auf unsere Homepage bringen,  
so dass sie ~~unsere~~ ihre  
Kontaktdaten hinterlassen?

007  
1177

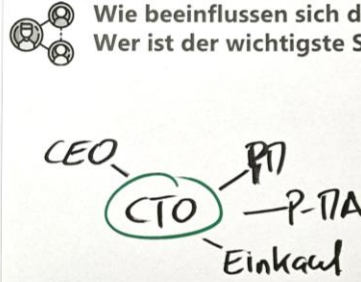
# Empathize: Stakeholder Mapping

## Privates Umfeld

Wer sind die relevanten Stakeholder (für Deine Design Challenge)?



Wie beeinflussen sich die Stakeholder? Wer ist der wichtigste Stakeholder?

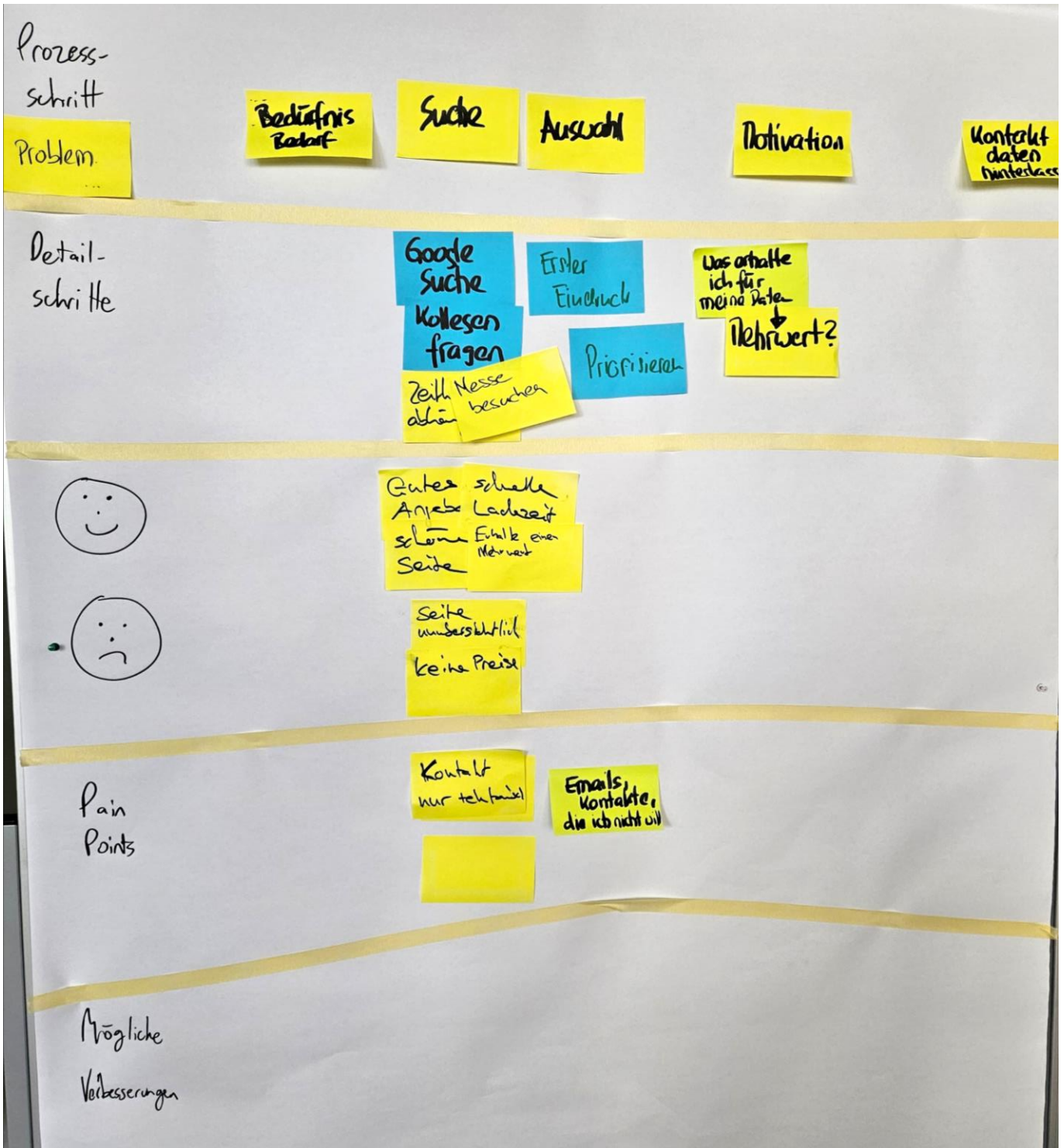


Anleitung: Überlege Dir, welche Stakeholder Du Einblicke sammeln musst und welche Du ergänzen. Relevant sind alle Stakeholder, die den Kauf- oder Nutzungsentscheid beeinflussen. Beispiel: Beim Design des perfekten Studentenheims könnten bspw. Studenten, Eltern, Lehrer, Lieferanten, Hausmeister, Essenslieferdienste u.v.m. relevant sein

Zeigen deinen Ausdruck im A2 Format. Nutze Stifte, um Beziehungen zwischen Stakeholdern zu verdeutlichen. Am wichtigsten ist die Person, für die Du den Design Challenge löst. (CEO, Lieferanten, Hausmeister, Essenslieferdienste u.v.m. relevant sein)



# Gruppe 1



00  
00117

# Definiere: Persona erstellen

Welches Zitat der Persona fasst ihre Einstellung am besten zusammen?	
<p><b>Bild</b></p> <p><b>Name</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alter <b>40-45 J.</b></li> <li>Geschlecht <b>Ins.</b></li> <li>Beruf <b>Wirtschaft</b></li> <li>Einkommen, Wohnort, Bildung usw.</li> <li>Alles, was für die Design Challenge relevant ist.</li> </ul>	<p><b>Wünsche &amp; Ziele</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Was erhofft sich die Persona?</li> <li>Was will sie erreichen?</li> <li>Was wäre für Sie ein Erfolg?</li> <li>Woran macht Sie die Design Challenge relevant ist.</li> <li>Alles, was für die Design Challenge relevant ist.</li> </ul> <p><b>Erfolg haben Firmen weiterbringen</b></p>
<p><b>Persönlichkeit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wie würde die Persona sich selbst beschreiben?</li> <li>Was für Werte hat die Persona?</li> <li>Welche Hobbys &amp; Interessen hat die Persona?</li> <li>Was ist der Persona wichtig?</li> <li>Alles, was für die Design Challenge relevant ist.</li> <li>Lieblingsmarken</li> </ul> <p><b>Problemlöser Strukturiert bis chaotisch Technikaffin Kreativ</b></p>	<p><b>Bedürfnisse &amp; Motivation:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Welche Bedürfnisse hat die Persona?</li> <li>Was motiviert die Persona zu bestimmten Handlungen?</li> <li>Wie sieht ein typischer Tag aus?</li> <li>Alles, was für die Design Challenge relevant ist.</li> </ul> <p><b>Problemlöse Vertrauen</b></p>
<p><b>Herausforderungen &amp; Sorgen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Was für Ängste hat die Persona?</li> <li>Was wäre aus ihrer Sicht schlecht?</li> <li>Was denkt die Persona Negatives?</li> <li>Alles, was für die Design Challenge relevant ist.</li> </ul> <p><b>Unter Druck Führung + Schnittstelle</b></p>	<p><b>Erwartungen an das Studentenheim</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Welche Erwartungen hat die Persona an das Produkt oder den Service?</li> <li>Wie sieht für die Persona ein idealer Service / ein ideales Produkt aus?</li> <li>Welche Aspekte sind der Persona besonders wichtig?</li> <li>Alles, was für die Design Challenge relevant ist.</li> </ul> <p><b>- Zeitgerecht Q/K/Z - techn. Kompetenz - After sales</b></p>

Anleitung: Überlege dir, wie du die Persona am präsentativsten / archetypischsten Zielkunden kann auch eine echte Person sein. Klebe Postkarten in einen Ausdruck im A2 Format. Sortiere die Design Challenge hast du die Persona am besten Du immer wieder hinzuziehen, um kundenzentriert

4  
Je mehr du hat. Eine bunte / widersprüchliche Mischung an Eigenschaften sollte es nicht sein - es ist wichtig am Ende die Persona-Aspekte gemeinsam, sodass Du einen Zielkunden für Deine Design Challenge hast. (z.B. «Android oder Apple?») herbeizuführen.

# Define: Problem Statement

Wie Homepage optimieren

? Wie können wir [Ziel/Problem] ...  
Kontaktdaten erhalten (nutzbare)

? Für [Zielkunden] verbessern ...  
B2B CTO's MM-Bereich

! Indem wir [zentralen Pain Points oder Verbesserungsansätze] ...  
Anreize schaffen

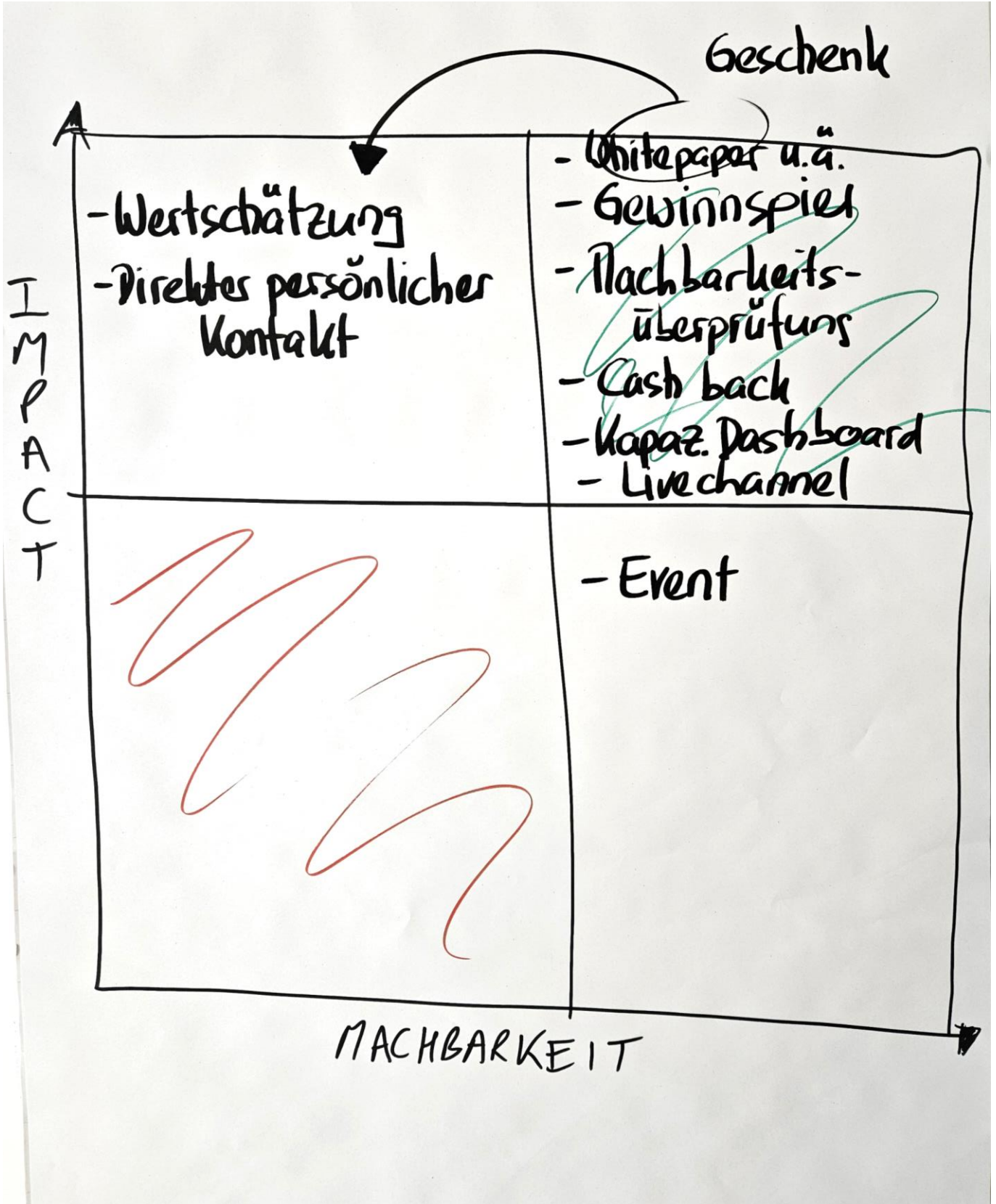
! Damit [Ergebnis]  
um Kontakt aktiv aufnehmen zu können

Anleitung: Gehe über Deine ursprüngliche Design Challenge und definiere Dein konkretes Problem Statement zu definieren.

«Problem Statements». Dieses Statement sollte - wie auch Deine Persona - immer sichtbar sein, damit das Team sich auf die Lösung des klar definierten Problems fokussiert. Drucke diese Vorlage im A2-Format aus und nutze Post-Its, um mit Deinem Team ein gemeinsames Problem Statement zu definieren.

damit Kunde Kontaktdaten hinterlässt





Wie kann die  
Arbeitsplatzgestaltung  
im Produktentwicklungs-Umfeld  
verbessert werden?



# Empathize: Stakeholder Mapping



Wer sind die relevanten Stakeholder (für Deine Design Challenge)?

Einkauf  
 Entwickler  
 Product manager  
 Führungskraft  
 Ext. Kunde  
 Mitarbeiter  
 Reinigung  
 SiBe  
 NorCom  
 Facility  
 QA (Tester)  
 Produktion  
 Möbelhersteller  
 Lieferanten  
 Arbeitsplaner

**Anleitung:** Überlege Dir, von wem Du Einblicke sammeln musst und lege Post-It-Zettel an. Ergänze relevante Stakeholder, die den Kauf oder Nutzungentscheid beeinflussen.

**Beispiel:** Beim Design eines Produkts können Kunden, Lieferanten, Hersteller, Arbeitsplaner, Lieferanten, Hausmeister, Essenslieferdienste u.v.m. relevant sein.

Bildmaterial: Gamestorming



Wie beeinflussen sich die Stakeholder? Wer ist der wichtigste Stakeholder?

Einkauf  
 ↓ erstellt Ausrichtung  
 Entwickler  
 ↓ gesteigerte Effizienz  
 Produkt Manager

den Ausdruck im A2 Format. Nutze Stifte, um Beziehungen zwischen Stakeholdern zu Am wichtigsten ist die Person, für die Du den Design Challenge löst. Lieferanten, Hausmeister, Essenslieferdienste u.v.m. relevant sein

Bewerbung

Onboarding

Performen

Offboarding

Prozess-  
schritt

Detail-  
Schritte

- Bewerbung schreiben
- Gespräch
- Probearbeit
- Einstellung

- 1. Arbeitstag
- Platz einrichten
- Einführung

- Bearbeitung Projekte
- Anbau Prototypen
- Meetings
- Arbeitstag

- Pausen
- Meetings
- Bildschirmarbeit
- Physische Arbeit

- Video Meetings
- Notizen machen
- Telefongespräche
- Prototypen vorstellen
- Zeiterfassung

- Übernahme von Präsentationsunterlagen
- Informationen
- Einpacken v. pers. Gegenständen



Hilf zusammenbauen

Fehlende Zugriffsrechte

Fehlendes Material

Unterlagen gehen verloren

Pain  
Points

Mögliche  
Verbesserungen

# Define: Persona erstellen

<p>40 Jahre "Max" Reg'nd verwendet 7 Jahre / in letzteren Entwickler</p>	<p>Viel Fläche / Platz Höhenverstell. Tisch Guter Stuhl / Korkmatten Gute IT / hat a <sup>drinking</sup> Exklus. Anzeigebild</p>	<p>Zu viel Sitzen zu viel Home-Office zu wenig CPH-Tower Clean-Desk-Policy</p>
<p>- analytisch - introvertiert - pragmatisch / robust</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Informationen hat die Persona?</li> <li>• Was motiviert die Persona zu bestimmten Entscheidungen oder Handlungen?</li> <li>• Wie sieht ein typischer Tag aus?</li> <li>• Alles, was für die Design Challenge relevant ist.</li> </ul>	<p>das Produkt oder den Service?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie sieht für die Persona ein idealer Service / ein ideales Produkt aus?</li> <li>• Welche Aspekte sind der Persona besonders wichtig?</li> <li>• Alles, was für die Design Challenge relevant ist</li> </ul>

Arbeitsauftrag: ... (unvollständig) ...  
 kann auch eine echte Person sein. Bitte nicht zu Detail an einen Ausdruck im A2 Format. ...  
 Design-Challenge fest. Diese Persona kannst Du immer wieder hinzufügen, um kunden- ...  
 ... hat. Eine kurze / widersprüchliche Mischung an Eigenschaften sollte es nicht sein - es ...  
 ... am Ende die Persona Aspekte gemeinsam, sodass Du einen Zielkunden für Dein ...  
 ... ichtige Entscheidungen (Android oder Apple TV) herbeizuführen.



# Definiere: Problem Statement

? Wie können wir [Ziel/Problem] ...  
den Arbeitsplatz (Möblierung, Lagerstellen) optimieren  
R&D Arbeitsplatz

? Für [Zielkunden] verbessern ...  
Hardware/Entwickler (R&D)  
Produkt

! Indem wir [zentralen Pain Points oder Verbesserungsansätze] ...  
- verhindern das Material verloren geht  
- Effizienz - Mitarbeiter sich wohlfühlt

! Damit [Ergebnis]  
Effizienz steigt

**Anleitung:** Gehe über Deine ursprüngliche Design Challenge und definiere Dein konkretes Problem Statement, damit das Team sich auf die Lösung des klar definierten Problems fokussiert. Drucke die Vorlage aus und nutze Post-Its, um mit Deinem Team ein gemeinsames Problem Statement zu definieren.

«Problem Statement». Dieses Statement sollte - wie auch Deine Persona - immer sichtbar sein. Drucke diese Vorlage im A2-Format aus und nutze Post-Its, um mit Deinem Team ein gemeinsames Problem Statement zu definieren.

