

**TEMPLATES**  
**DESIGN THINKING**  
**ZUM AUSDRUCKEN (z.B. A0-Plots, s/w)**

# Themenfeldpool

Team: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

| Themenfeldsammlung                                                                                                                                                                                                                                                    | Auswahl an Themenfeldern                                                                                                                                                             | Beschreibung                                                                 | Bewertung                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Quellen:</b> aus dem Unternehmen; aus dem Umfeld der Teammitglieder; aus der Makro-Umwelt<br><b>Kernfrage:</b> welche Themenfelder sind für uns interessant? Wie können Cluster gebildet werden?<br><b>Beispiel:</b> Einkaufen für Singles, Reisen für Senioren... | <b>Quellen:</b> aus der Themenfeldsammlung<br><b>Kernfrage:</b> welche fünf Themenfelder sind für uns interessant?<br><b>Beispiel:</b> Einkaufen für Singles, Reisen für Senioren... | <b>Kernfrage:</b> wie lässt sich das Themenfeld stichpunktartig beschreiben? | <b>Kernfrage:</b> wie lässt sich das Themenfeld bewerten?<br><b>Beispiel:</b> über eine Punkteabfrage: hoch – mittel – niedrig |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                      |                                                                              |                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                      |                                                                              |                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                      |                                                                              |                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                      |                                                                              |                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                      |                                                                              |                                                                                                                                |

# Design Challenge

Team: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <div><div>Themenfeld</div><div>Themenfeld, das ausgewählt wurde</div><div><div><div>T</div><div>T</div><div>T</div><div>T</div><div>T</div><div>T</div></div></div></div>                                                                                                                                                                                                          |  |
| <div><div>Wünsche</div><div><div>Quellen:</div><div>Brainstorming der Teammitglieder auf Basis von Annahmen; inkl. Clusterung</div></div><div><div>Kernfrage:</div><div>welche Wünsche liegen seitens pot. User zu nicht vorhandenen Lösungen vor?</div></div><div><div>Beispiel:</div><div>schnellere Lieferung, bessere Beratung...</div></div><div><div></div></div></div>      |  |
| <div><div>Beschwerden</div><div><div>Quellen:</div><div>Brainstorming der Teammitglieder auf Basis von Annahmen; inkl. Clusterung</div></div><div><div>Kernfrage:</div><div>welche Beschwerden liegen seitens pot. User zu vorhandenen Lösungen vor?</div></div><div><div>Beispiel:</div><div>beschädigte Lieferung, zu viel Verpackung...</div></div><div><div></div></div></div> |  |
| <div><div>Design Challenge</div><div>Konkretes Problem, das gelöst werden soll.</div><div><div>Formulierung:</div><div>„Wie schaffen wir es [Themenfeld, das behandelt werden soll] von [Nutzer, für die die Hauptfrage relevant ist] zu verbessern?“</div></div><div><div></div></div></div>                                                                                      |  |

Beschreibung

**Kernfrage:** Wie lässt sich der User genau beschreiben?  
**Beispiel:** Alter, Geschlecht, Familienstand, Hobbies, Wohnung, Charakter etc.



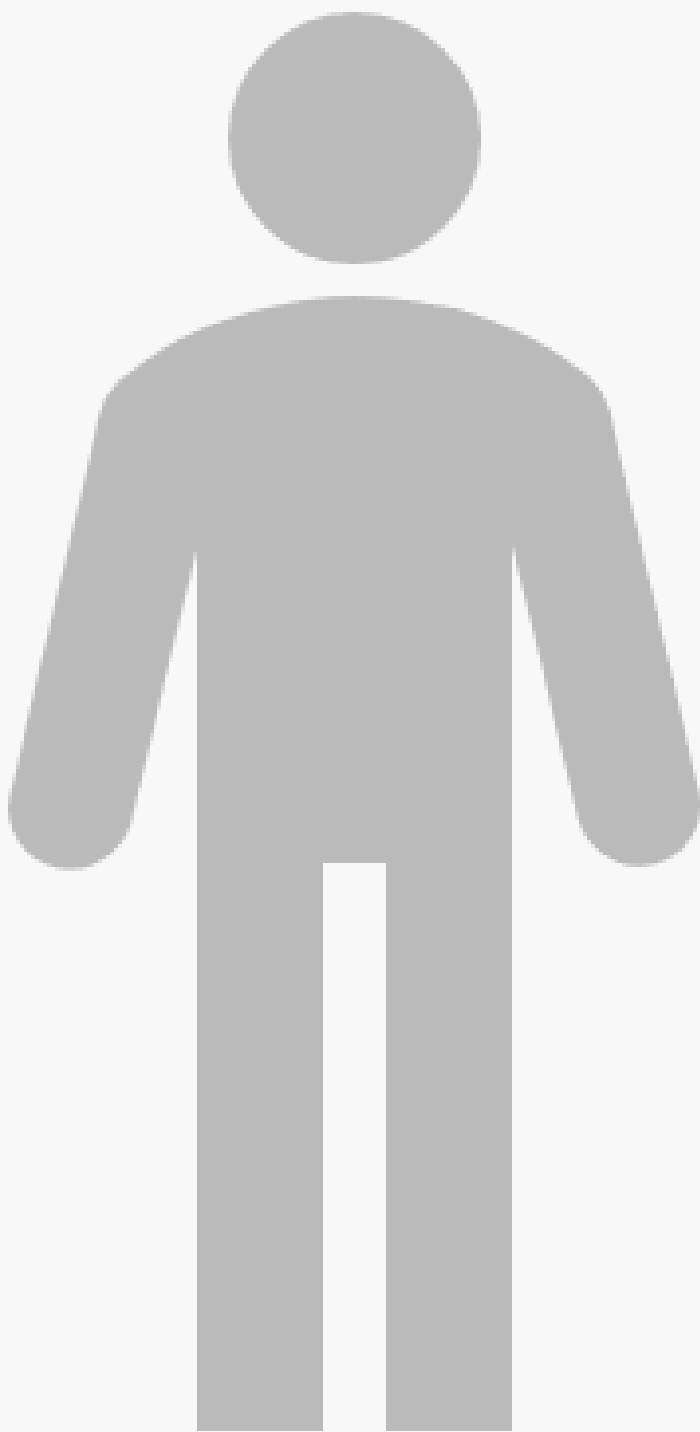
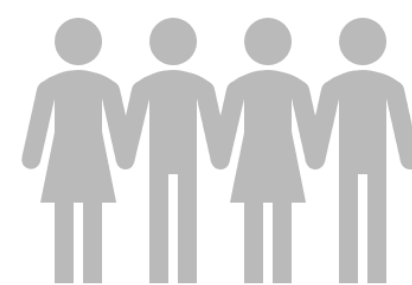
Beziehungen

**Kernfrage:** Welche Beziehungen hat der User?  
**Beispiel:** sozialer Kontext, Partnerschaften, Familie, etc.



Beeinflusser

**Kernfrage:** Wer beeinflusst den User?  
**Beispiel:** Familie, Freunde, Kollegen, etc.



Sehen

**Kernfrage:** Was sieht der User und wie gestaltet sich sein Umfeld? Welche Angebote bekommt er?



Hören

**Kernfrage:** Was hört der User von seinem Umfeld?



Denken/Fühlen

**Kernfrage:** Was geht im Kopf des Users vor sich? Was sind seine Gefühle? Was beschäftigt ihn?



Sagen

**Kernfrage:** Worüber spricht der User und wie verhält er sich in der Öffentlichkeit? Was erzählt er anderen?



Lust/Freude

**Kernfrage:** Was bereitet dem User Lust und Freude? Was möchte der User erreichen? Welche Ziele/Wünsche hat er? Was motiviert ihn?  
**Beispiel:** Zeit- und Kostenersparnis, soziale Anerkennung



Job to be done/notwendige Lösung

**Kernfrage:** Welche Probleme hat er? Welche Bedürfnisse entstehen daraus? Welche Aufgabe muss er erledigen? Welche Lösung ist für ihn notwendig?  
**Beispiel:** funktional, ökonomisch, prozessbezogen, sozial, emotional



Frust/Sorgen

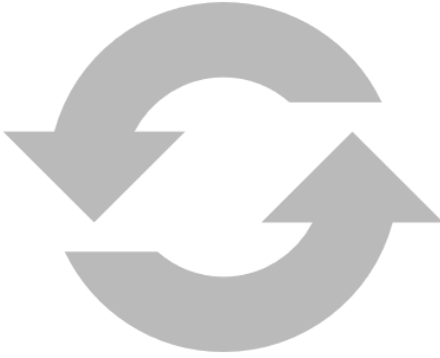
**Kernfrage:** Was bereitet dem User Frust und Sorgen? Was sind seine größten Hindernisse/Ängste/Probleme? Was sind die größten Hürden auf dem Weg zur Erreichung seiner Ziele? Beispiel: hohe Kosten, hoher Aufwand, Schwierigkeiten, Risiken, Ranking



User Journey von \_\_\_\_\_

Team: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Phase                | <p><b>Kernfrage:</b> Welche Phasen (auch vor- und nachgelagert) sind aus Sicht des Users relevant, wenn er aktuell Leistungen im Kontext Ihrer Design Challenge in Anspruch nimmt?</p> <p><b>Beispiel:</b> Anbahnung, Evaluation, Kauf, After-Sales</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| Bedürfnisse/Aufgaben | <p><b>Kernfrage:</b> Welche Bedürfnisse hat der User in der jeweiligen Phase aktuell?</p> <p><b>Beispiel:</b> Transparente Angebote, schnelle Abwicklung</p> <p><b>Kernfrage:</b> Welche Aufgaben muss der User in der jeweiligen Phase aktuell erledigen?</p> <p><b>Beispiel:</b> Suche von geeigneten Anbietern, Verhandlung mit Anbietern.</p> <p>Für die spätere Gestaltung der User Journey<br/><i>Kernfrage zukünftig: Welche Bedürfnisse hat der User und welche Aufgaben muss er in Bezug zu Ihrer Lösung erledigen?</i></p>  |  |
| Erfahrungen          | <p><b>Kernfrage:</b> Welche positive und negativen Erfahrungen macht der User in der jeweiligen Phase derzeit?</p> <p><b>Beispiel:</b> Arbeitserleichterung durch Unterstützung.</p> <p>Für die spätere Gestaltung der User Journey<br/><i>Kernfrage zukünftig: Welche Erfahrungen macht er mit Ihrer Lösung?</i></p>                                                                                                                                                                                                                 |  |
| Kontaktpunkte        | <p><b>Kernfrage:</b> Welche Kontaktpunkte sind in der jeweiligen Phase aktuell relevant?</p> <p><b>Beispiel:</b> E-Mail, Portal, pers. Gespräch.</p> <p>Für die spätere Gestaltung der User Journey<br/><i>Kernfrage zukünftig: Welche Kontaktpunkte liegen mit Ihrer Lösung?</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                 |  |

Funktionen (+ Bewertung der Wichtigkeit)

Quellen: Brainstorming der Teammitglieder; anschließend Diskussion und Bewertung

Kernfrage: Welche Funktionen erwartet der User von dem Produkt/den Produkten? Wie lassen sich die Funktionen von „sehr wichtig“ – „wichtig“ – „nicht wichtig“ bewerten?

Beispiel: schnelle Ladezeit, hohe Stabilität.

++

+

Wichtigkeit

-

--

Anforderungen (+ Bewertung der Wichtigkeit)

Quellen: Brainstorming der Teammitglieder; anschließend Diskussion und Bewertung

Kernfrage: Welche Anforderungen hat der User an das Produkt/die Produkte bzw. an die Dienstleistung/Dienstleistungen? Wie lassen sich die Anforderungen von „sehr wichtig“ – „wichtig“ – „nicht wichtig“ bewerten?

Beispiel: leicht verständlich, geringer Verbrauch.

++

+

Wichtigkeit

-

--

Erfahrungen (+ Bewertung der Wichtigkeit)

Quellen: Brainstorming der Teammitglieder; anschließend Diskussion und Bewertung

Kernfrage: Welche Erfahrungen möchte der User mit dem Produkt/den Produkten bzw. mit der Dienstleistung/den Dienstleistungen machen? Wie lassen sich die Anforderungen von „sehr wichtig“ – „wichtig“ – „nicht wichtig“ bewerten?

Beispiel: Freude bei der Anwendung, Sicherheitsgefühl.

++

+

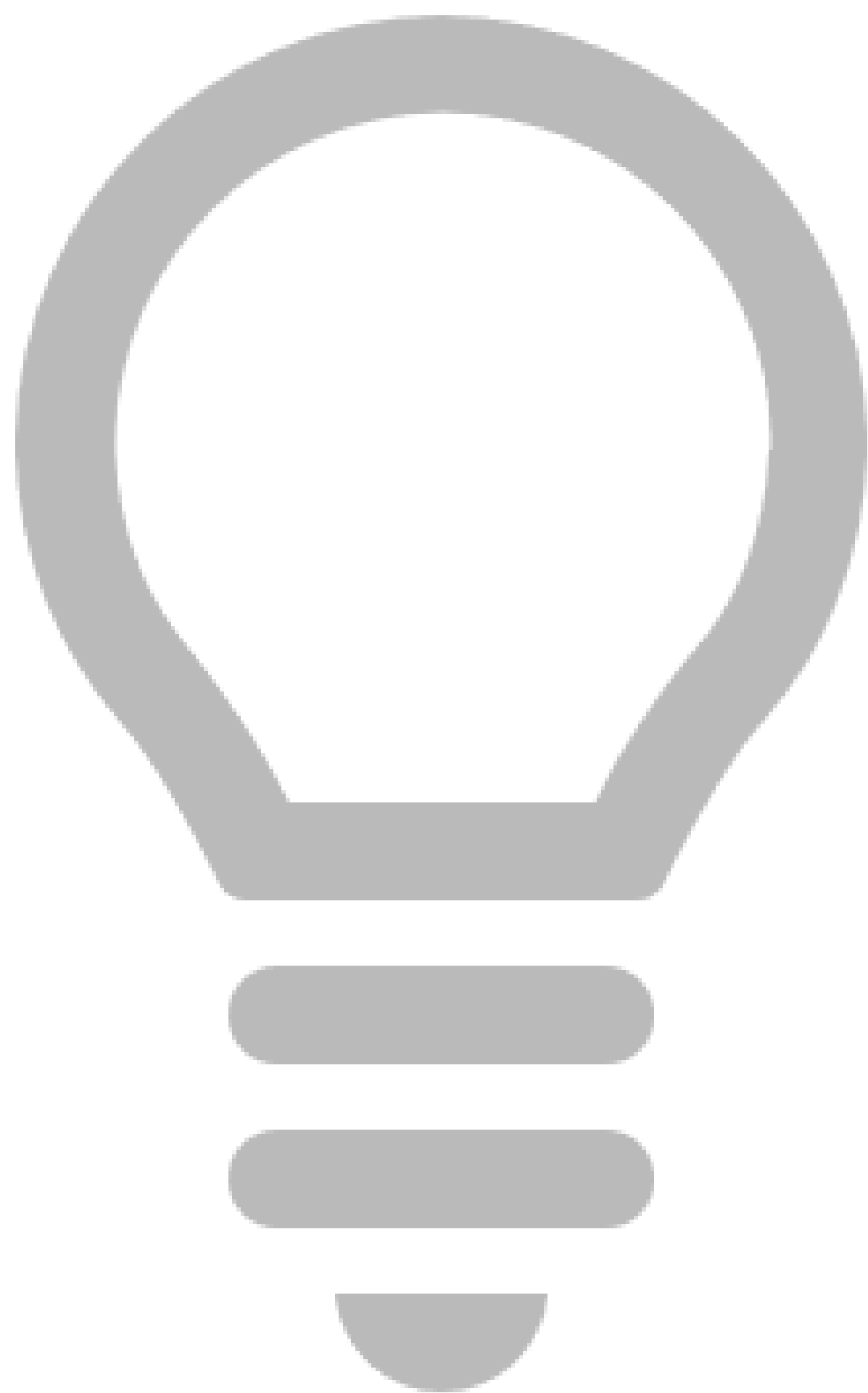
Wichtigkeit

-

--

# Ideen-Pool (IPO)

Ideenpool (zur Befriedigung der User Needs, inkl. Clusterung und Bewertung)



Der Ideenpool beinhaltet alle Ideen, die dazu dienen, die User Needs zu erfüllen (ca. 30); die drei wichtigsten Ideen werden anhand eines Ideensteckbriefs detailliert.

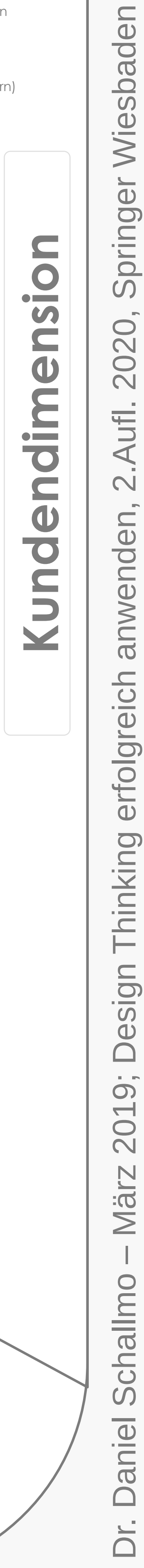
Team: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titel der Idee:                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Bedürfnis</b><br><b>Kernfrage:</b> Welche Nutzer fordern die Idee? Welche unbefriedigten Bedürfnisse erfüllt die Idee?                                                        | <b>Lösung</b><br><b>Kernfrage:</b> Welchen Einfluss hat die Idee auf Fähigkeiten und Ressourcen des Unternehmens? Wie erzeugt die Idee einen Nutzen? Wie wird das Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil mit der Idee erzeugen? |
|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Nutzen</b><br><b>Kernfrage:</b> Welchen Nutzen wird der User erhalten? Welchen Nutzen wird das Unternehmen erhalten? Welche anderen Beteiligten werden einen Nutzen erhalten? | <b>Wettbewerb</b><br><b>Kernfrage:</b> Welche Unternehmen befriedigen derzeit das Bedürfnis? Wie werden diese Unternehmen auf die Idee reagieren?                                                                             |
|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titel der Idee:                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Bedürfnis</b><br><b>Kernfrage:</b> Welche Nutzer fordern die Idee? Welche unbefriedigten Bedürfnisse erfüllt die Idee?                                                        | <b>Lösung</b><br><b>Kernfrage:</b> Welchen Einfluss hat die Idee auf Fähigkeiten und Ressourcen des Unternehmens? Wie erzeugt die Idee einen Nutzen? Wie wird das Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil mit der Idee erzeugen? |
|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Nutzen</b><br><b>Kernfrage:</b> Welchen Nutzen wird der User erhalten? Welchen Nutzen wird das Unternehmen erhalten? Welche anderen Beteiligten werden einen Nutzen erhalten? | <b>Wettbewerb</b><br><b>Kernfrage:</b> Welche Unternehmen befriedigen derzeit das Bedürfnis? Wie werden diese Unternehmen auf die Idee reagieren?                                                                             |
|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titel der Idee:                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Bedürfnis</b><br><b>Kernfrage:</b> Welche Nutzer fordern die Idee? Welche unbefriedigten Bedürfnisse erfüllt die Idee?                                                        | <b>Lösung</b><br><b>Kernfrage:</b> Welchen Einfluss hat die Idee auf Fähigkeiten und Ressourcen des Unternehmens? Wie erzeugt die Idee einen Nutzen? Wie wird das Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil mit der Idee erzeugen? |
|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Nutzen</b><br><b>Kernfrage:</b> Welchen Nutzen wird der User erhalten? Welchen Nutzen wird das Unternehmen erhalten? Welche anderen Beteiligten werden einen Nutzen erhalten? | <b>Wettbewerb</b><br><b>Kernfrage:</b> Welche Unternehmen befriedigen derzeit das Bedürfnis? Wie werden diese Unternehmen auf die Idee reagieren?                                                                             |
|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                               |

**Team:** \_\_\_\_\_ **Datum:** \_\_\_\_\_



**DESIGN THINKING IN A NUTSHELL**  
**ZUM AUSDRUCKEN (z.B. A0-Plot in Farbe)**

# DESIGN THINKING

## in a Nutshell von Daniel Schallmo

Die kundenorientierte Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen ist ein wichtiger Erfolgsfaktor von Unternehmen, da Fehlentwicklungen und Flops vermieden werden können. Zudem ist es notwendig, Kunden zu begeistern und diese mit passenden Produkten und Dienstleistungen langfristig an das Unternehmen zu binden.

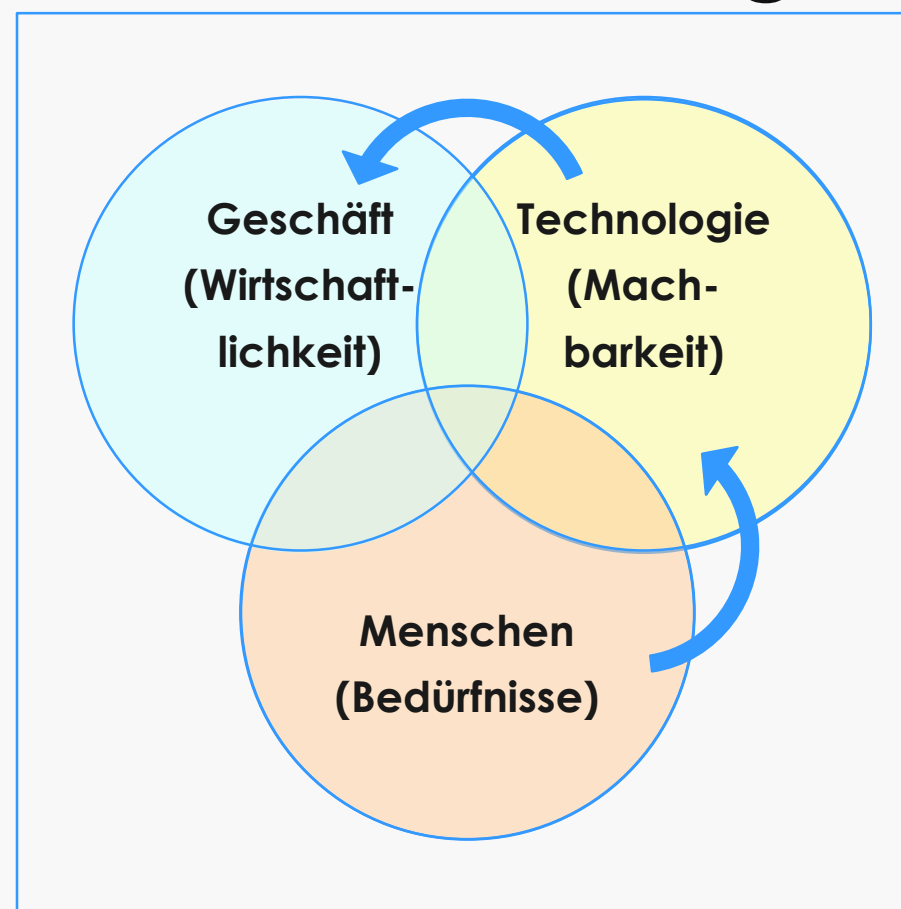
Design Thinking bietet die Möglichkeit, Bedürfnisse von Kunden aufzugreifen und Ideen mittels eines strukturierten Prozesses in Form von Prototypen umzusetzen. Design Thinking kann dabei sowohl im Endkunden-, als auch im Geschäftskundenbereich eingesetzt werden.

### Was es ist

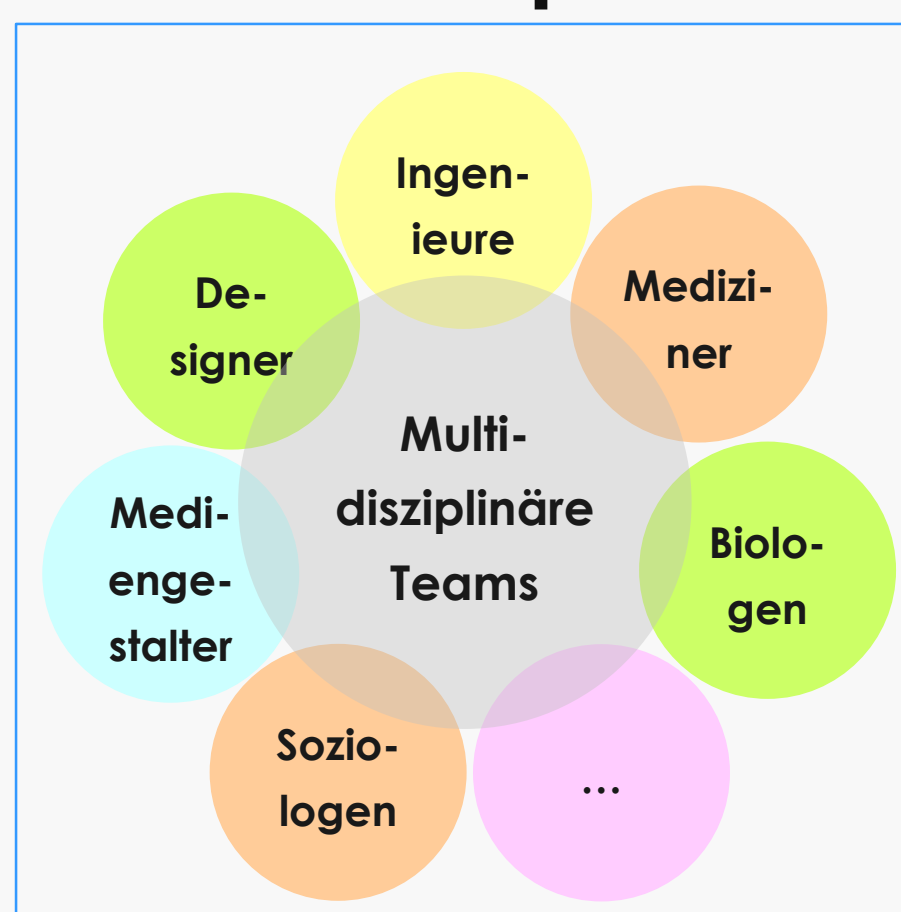
Der Ansatz des Design Thinking verfolgt die Zielsetzung, für **bestehende Probleme** **neue Lösungen** zu entwickeln. Diese Lösungen **orientieren sich** konsequent an den **Bedürfnissen der Nutzer** und haben einen **positiven Einfluss**. Der Design Thinking Prozess ist **strukturiert** und erfolgt **iterativ**. Innerhalb des Design Thinking Prozesses setzt ein **multidisziplinäres Team** **Techniken** ein.

### Die Prinzipien

#### 1. WAS? Mensch als Ausgangspunkt!



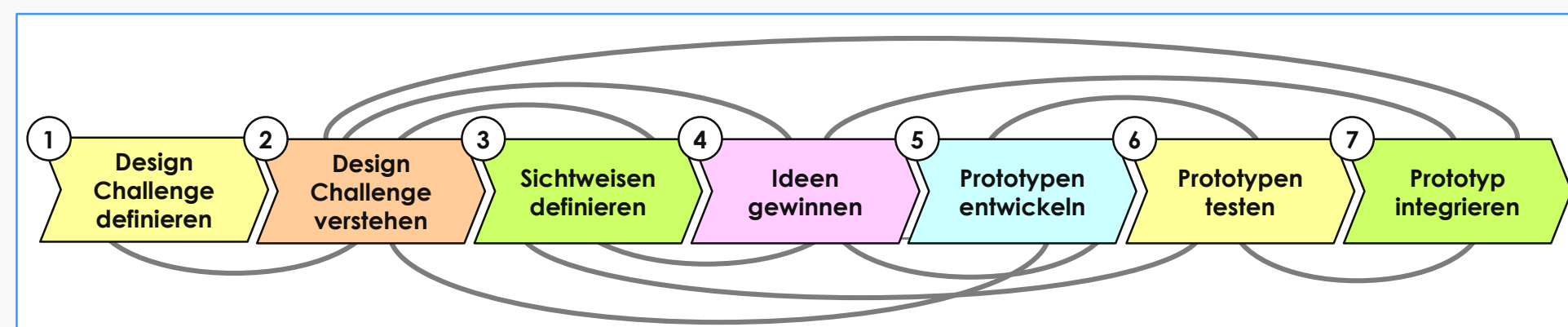
#### 2. WER? Multidisziplinäre Teams!



#### 3. WO? Kreatives Umfeld!



#### 4. WIE? Iterativer Prozess!



### Das Vorgehen



**1. Design Challenge definieren**  
Zunächst gilt es, unterschiedliche Themenfelder abzuleiten. Diese werden diskutiert, um sich anschließend auf ein Themenfeld festzulegen. Für das ausgewählte Themenfeld wird eine Design Challenge formuliert und es werden typische User festgelegt. Anschließend wird ein Projektplan erarbeitet, der Termine, Kosten und Ergebnisse beinhaltet.

**2. Design Challenge verstehen**  
In dieser Phase gilt es, ein gemeinsames Verständnis zur Design Challenge aufzubauen. Hierfür werden typische User in relevanten Situationen und mit ihren Problemen analysiert. Diese Analyse erfolgt mittels einer Befragung und einer Beobachtung. Bestehende Lösungen, die am Markt verfügbar sind, werden getestet und Experten werden befragt, um ein Fachwissen zur Design Challenge aufzubauen.

**3. Sichtweisen definieren**  
Die Erkenntnisse der vorherigen Phase werden ausgetauscht, interpretiert und gewichtet. Es

werden typische User beschrieben, indem Nutzerprofile erstellt werden. Auf Basis der Nutzerprofile werden Bedürfnisse hinsichtlich der gewünschten Funktionen, Anforderungen und Erfahrungen von Produkten und Dienstleistungen abgeleitet.

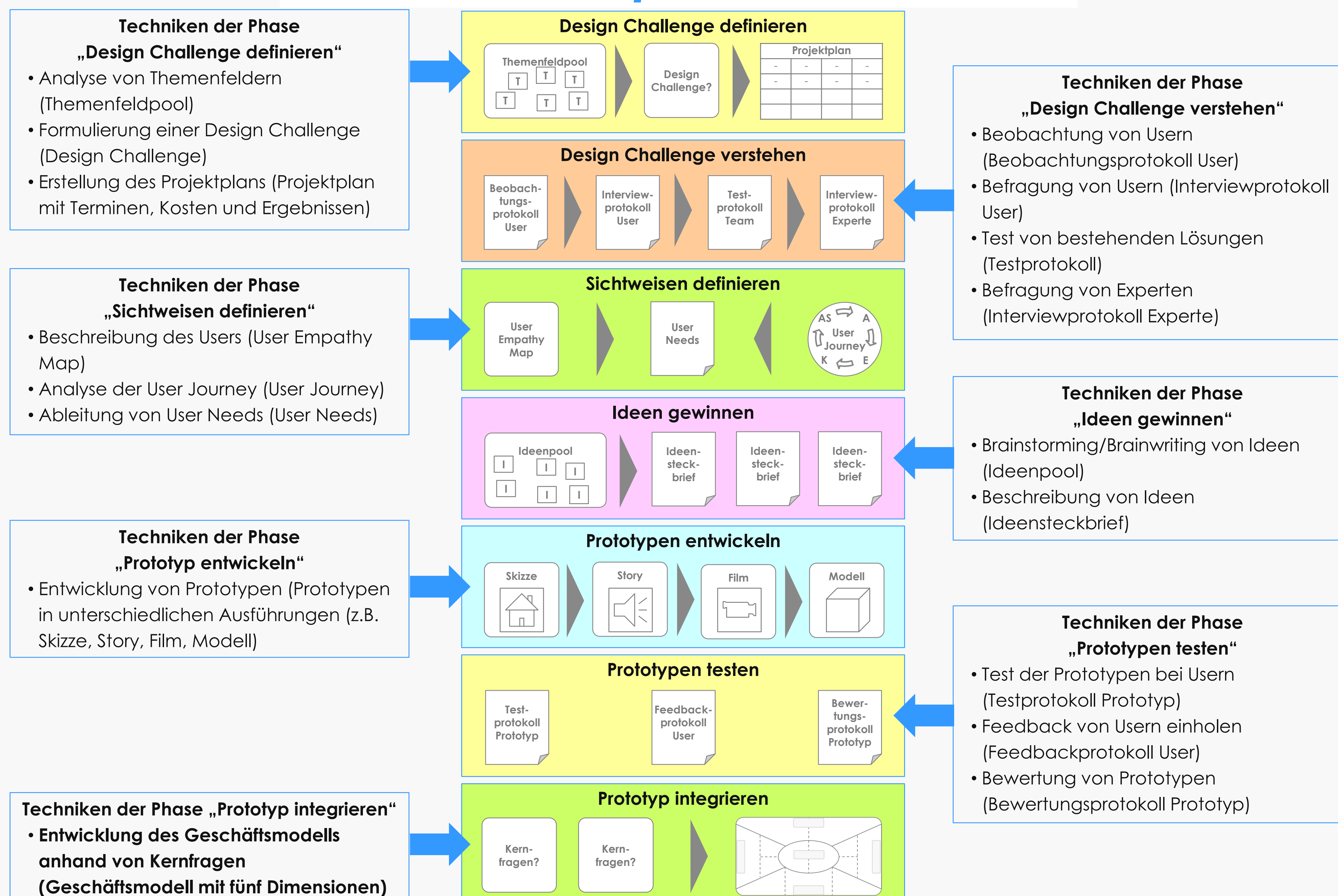
**4. Ideen gewinnen**  
In dieser Phase werden mittels des Einsatzes von Kreativitätstechniken Ideen gewonnen, die dazu dienen sollen, die zuvor identifizierten Bedürfnisse zu erfüllen. Diese Ideen werden gruppiert und überarbeitet. Anschließend werden die Ideen beschrieben und bewertet.

**5. Prototypen entwickeln**  
Die gewonnen Ideen dienen dazu, Prototypen zu entwickeln. Ein Prototyp stellt somit eine Lösung für die beschriebene Herausforderung dar. Prototypen können in unterschiedlichen Formen entwickelt werden. Im Anschluss an die Entwicklung von Prototypen werden diese verbessert und kombiniert.

**6. Prototypen testen**  
Die unterschiedlichen Prototypen werden den Nutzern vorgestellt, um sie anschließend zu testen. Dabei sollen wichtige Erfahrungen, auch hinsichtlich der Verwendung von Prototypen, gewonnen werden. Prototypen werden ebenso am Markt getestet. Die gewonnenen Erfahrungen dienen anschließend der Verbesserung und Weiterentwicklung von Prototypen.

**7. Prototypen integrieren**  
In dieser Phase erfolgt mithilfe eines einheitlichen Rasters die Entwicklung eines Geschäftsmodells, das den Prototyp für ein Produkt oder eine Dienstleistung integriert. Somit liegt ein Geschäftsmodell mit folgenden fünf Dimensionen vor: Kundendimension, Nutzendimension, Wertschöpfungsdimension, Partnerdimension, Finanzdimension.

### Die Roadmap mit Techniken



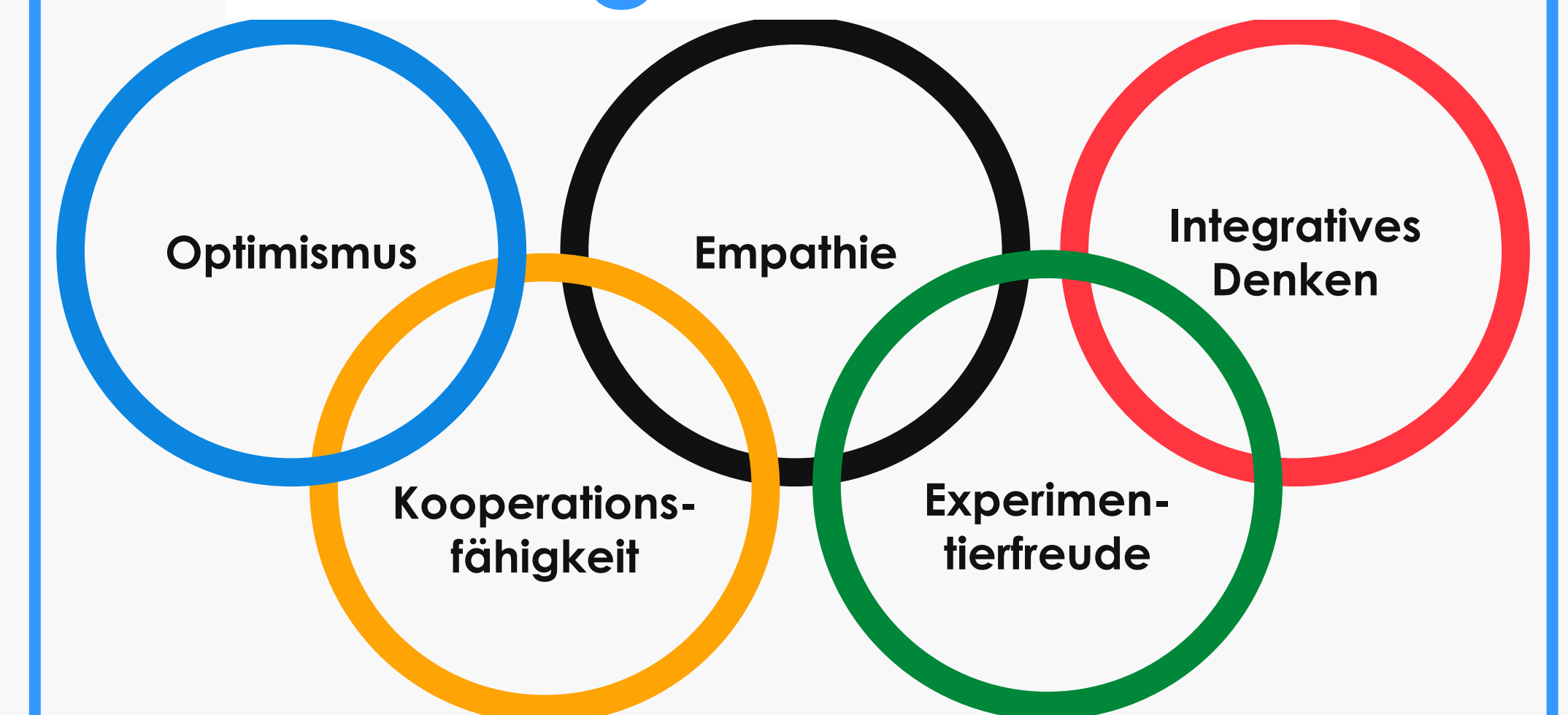
### Der Nutzen

- Verbesserte Arbeitskultur
- Effizientere Innovationsprozesse
- Integrierte Kunden
- Geringere Kosten
- Höherer Absatz
- Höhere Profitabilität

### Die Einsatzgebiete

- Aufbau von Kundenverständnis
- Optimierung von Organisationsprozessen
- Gestaltung neuer Produkte und Dienstleistungen
- Interne Weiterbildung
- Coaching und Training
- Erstellen von Marketingkampagnen
- Zusammenarbeit und Wissenstransfer

### Die Eigenschaften



### Die Regeln

- Visualisiere!
- Höre zu!
- Experimentiere!
- Sei aktiv!
- Fördere Ideen!
- Stelle elektronische Geräte ab!
- Baue auf Ideen auf!
- Gehe auf Quantität!
- Stelle Kritik zurück!
- Fokussiere!