



**GRÜNDE
MIT
PLAN**

**BPW
2024**

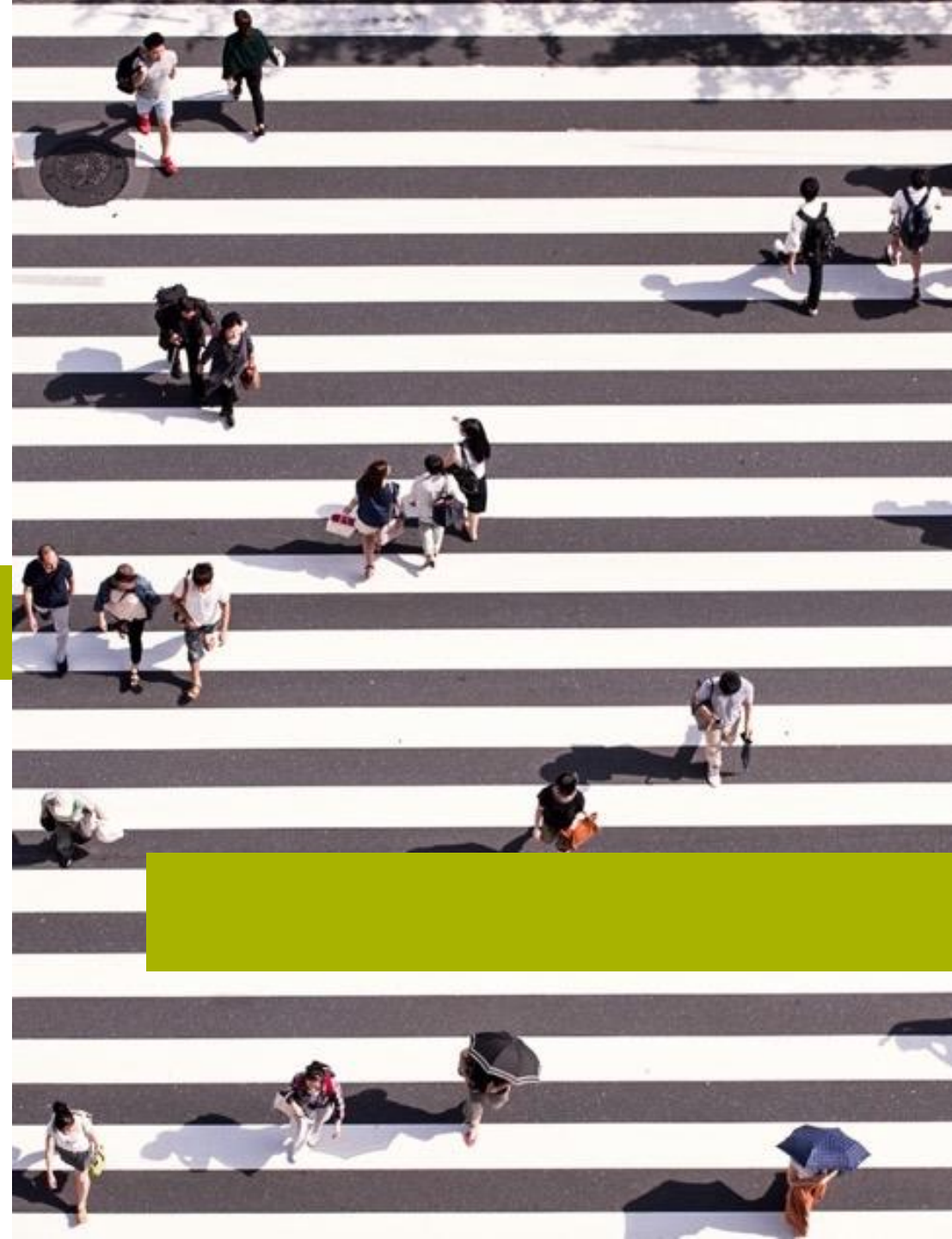
www.b-p-w.de

BPW 2024

Seminarprogramm Brandenburg

Einführung Design Thinking

Nutzer*innen
ins Zentrum stellen.



Pflaster Challenge

Entwerft ein Pflaster, das man ohne Hände anbringen kann

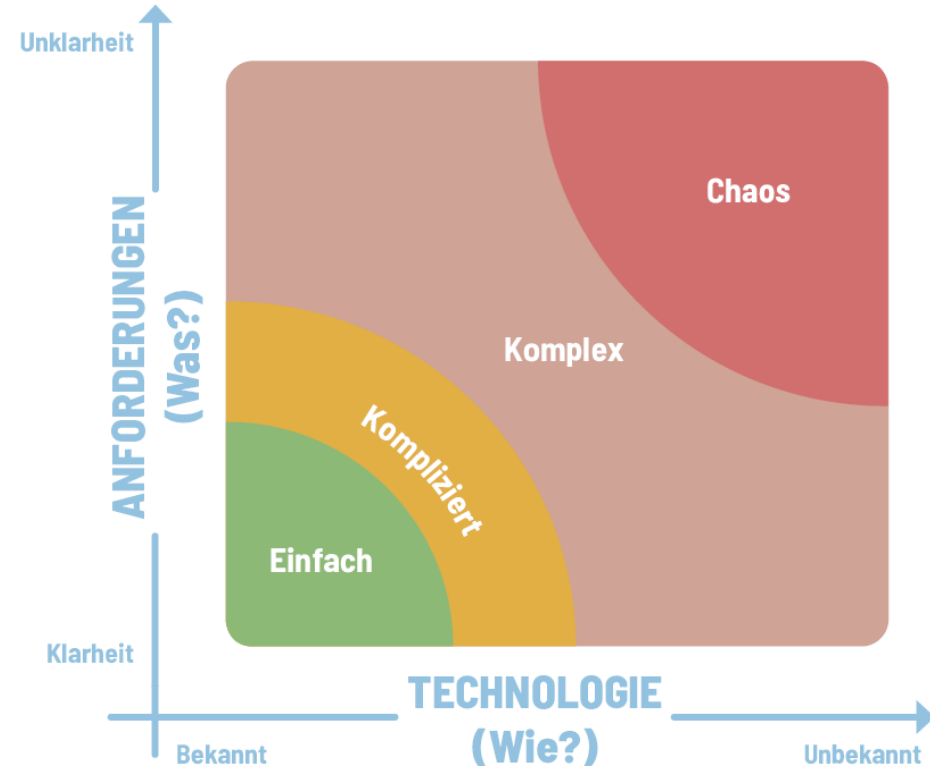
**WIR LEBEN
IN EINER WELT,
IN DER
SCHNELLE,
KREATIVE
LÖSUNGEN
FÜR KOMPLEXE
PROBLEME
GEFRAGT
SIND.**



DIE STACEY-MATRIX

Ein Modell für die Einordnung von Herausforderungen

- Einordnung Charakter der Herausforderung oder des Projekts von einfach (klares Ziel und klarer Lösungsansatz) über kompliziert und komplex bis hin zu chaotisch (sowohl Ziel als auch Vorgehen sind unbekannt)
- Einfach: Keine agilen Methoden – Wasserfall
- Kompliziert: Kanban
- Komplex: Scrum, Design Thinking & OKR
- Chaos: Design Thinking



DESIGN THINKING: EIN FRAMEWORK ZUM UMGANG MIT KOMPLEXEN PROBLEME.

DESIGN THINKING

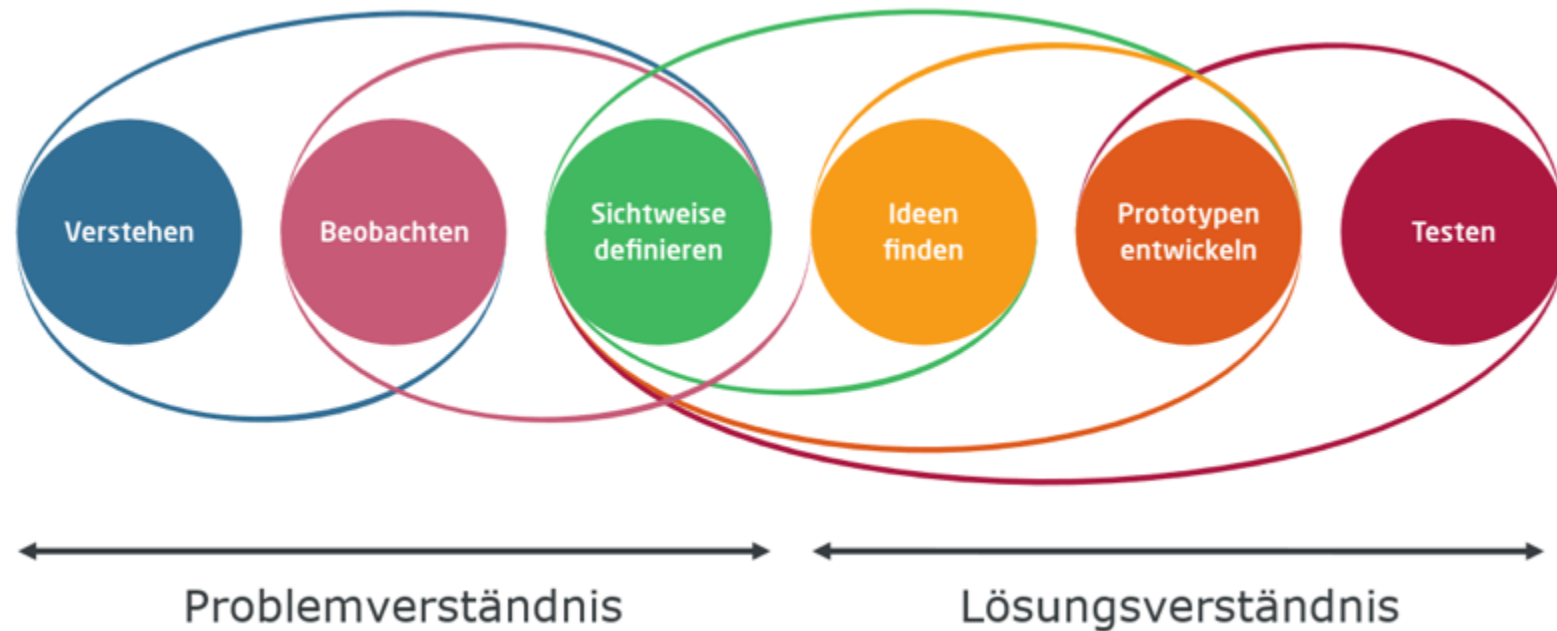
Ein Framework für komplexe Herausforderungen



DESIGN THINKING ist ein Prozess zur Lösung komplexer Probleme und Identifikation neuer Handlungsfelder

DESIGN THINKING

DER PROZESS



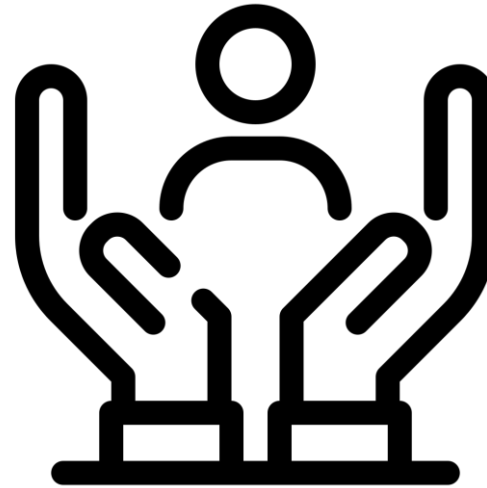
DIE FÜNF DESIGN THINKING PRINZIPIEN

Die Säulen der Methodik

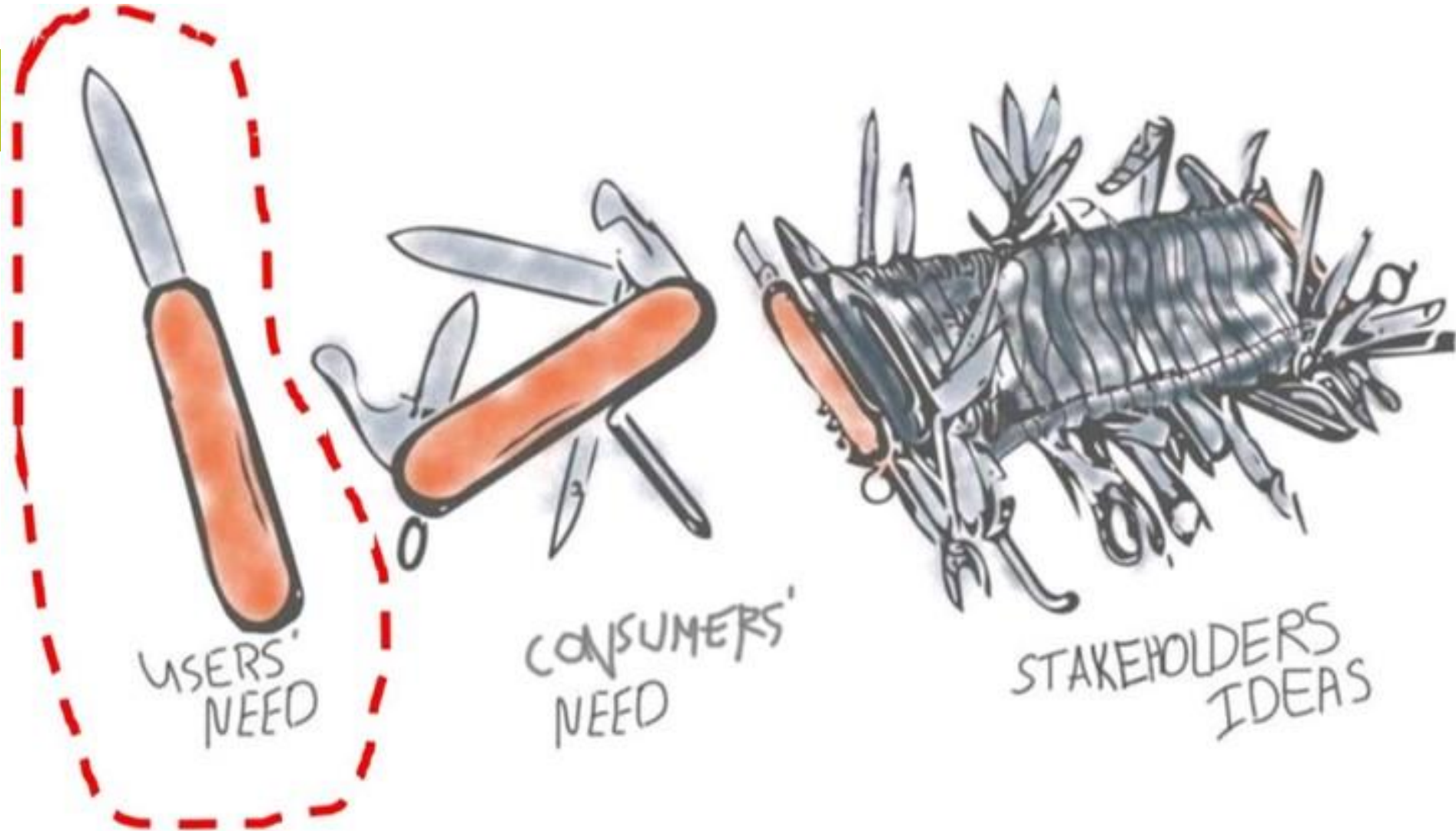
DESIGN THINKING PRINZIPIEN

1. NUTZER*INNENZENTRIERTES DENKEN

- Nutzer*innen und deren Bedürfnisse stehen im Zentrum
- Sinnvoll ist, was Mehrwert für die Nutzenden schafft – nicht was interne Prozesse bedient

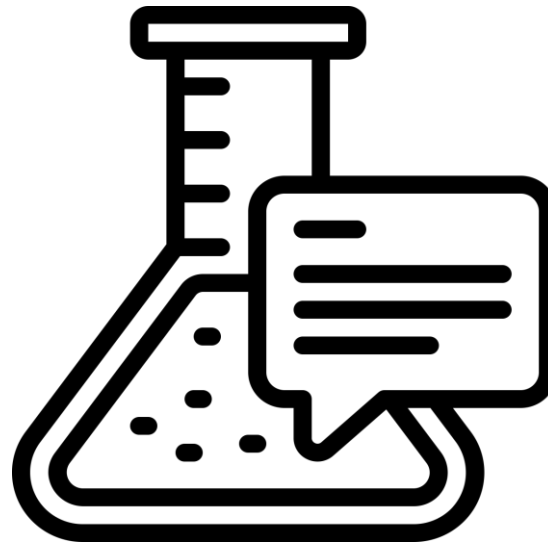


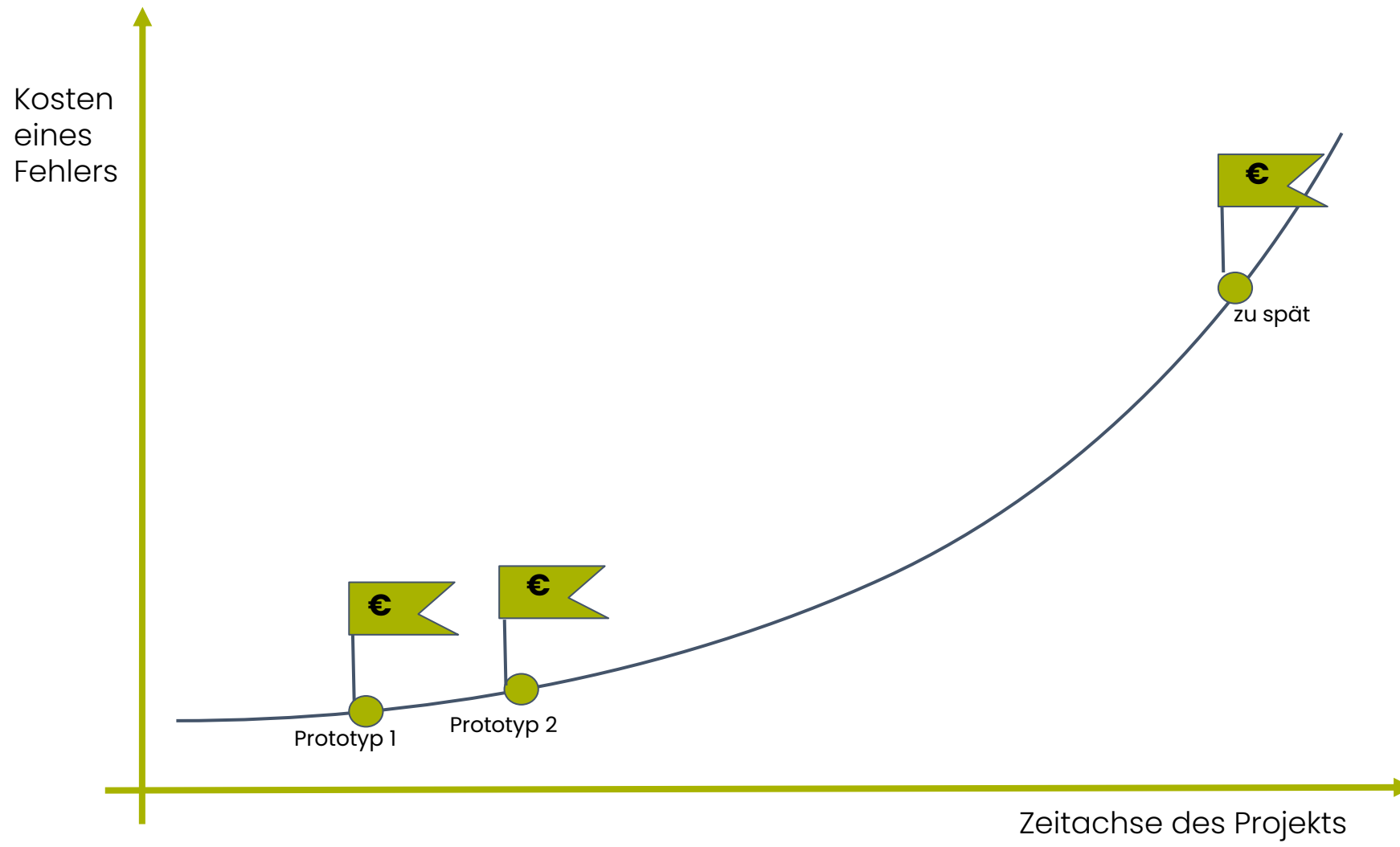




2. EXPERIMENTIEREN

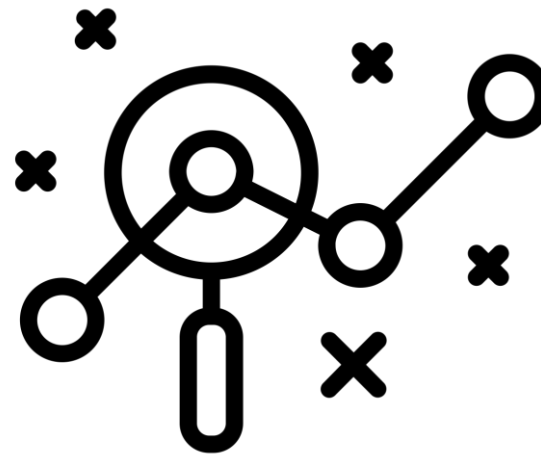
- Fokus auf frühes ausprobieren und testen
- Schnell Feedback einholen und daraus lernen und verbessern





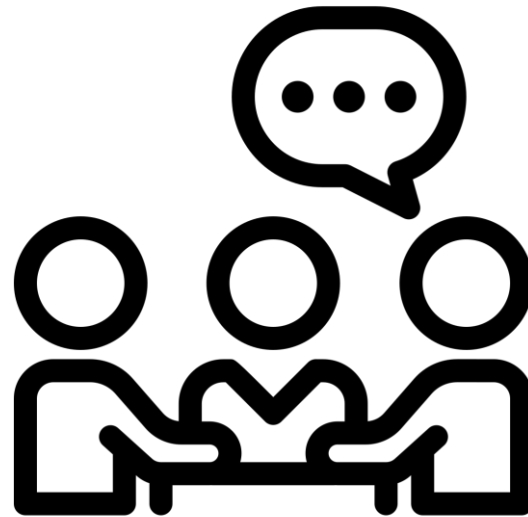
3. PROBLEM ERKUNDEN & ENTDECKEN

- Nicht direkt vom Problem zur Lösung springen
- Fokus auf Problemverständnis



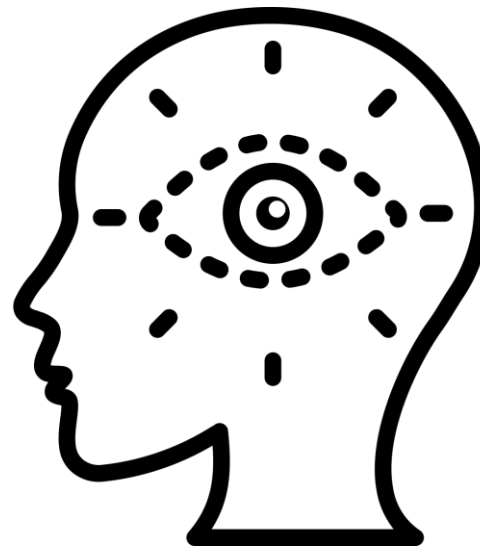
4. ZUSAMMENARBEIT

- Diversität ist der Schlüssel zum Erfolg
- Verschiedene Perspektiven sind gewünscht und wichtig
- Gestalten durch Dissens



5. VISUALISIEREN

- Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte
- Visualisierung als Mittel um ein geteiltes Verständnis zu schaffen



**DENK
AN
EINEN
HUND.**

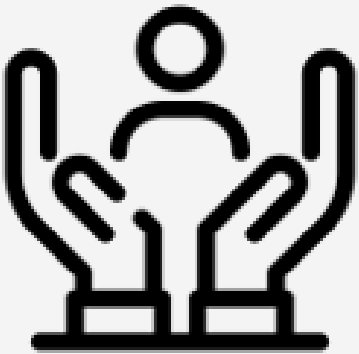
DESIGN THINKING PRINZIPIEN

DENK AN EINEN HUND

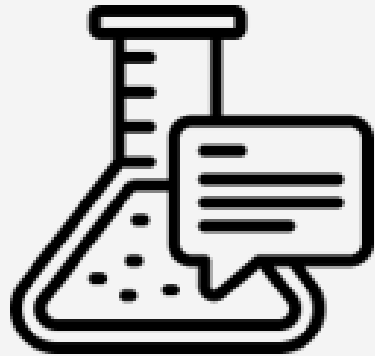


DESIGN THINKING PRINZIPIEN

BASIS FÜR EINEN ERFOLGREICHEN PROZESS



**Nutzer*innen-
zentrierung**



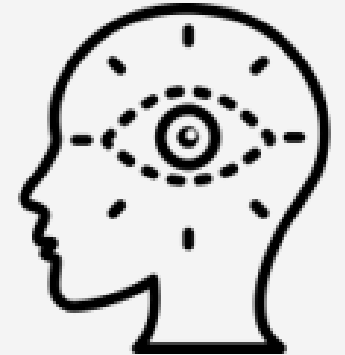
**Experimen-
tieren**



**Problem
erkunden und
entdecken**



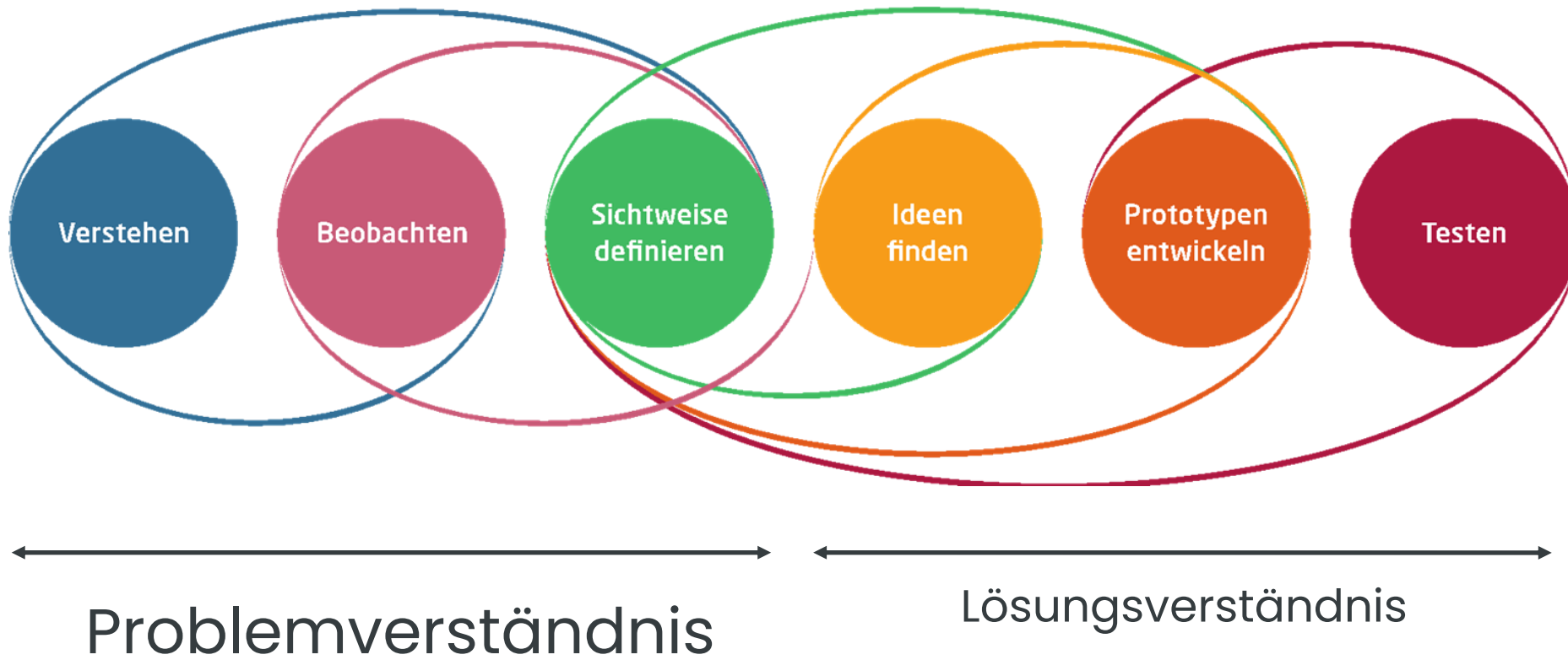
**Zusammen-
arbeit**



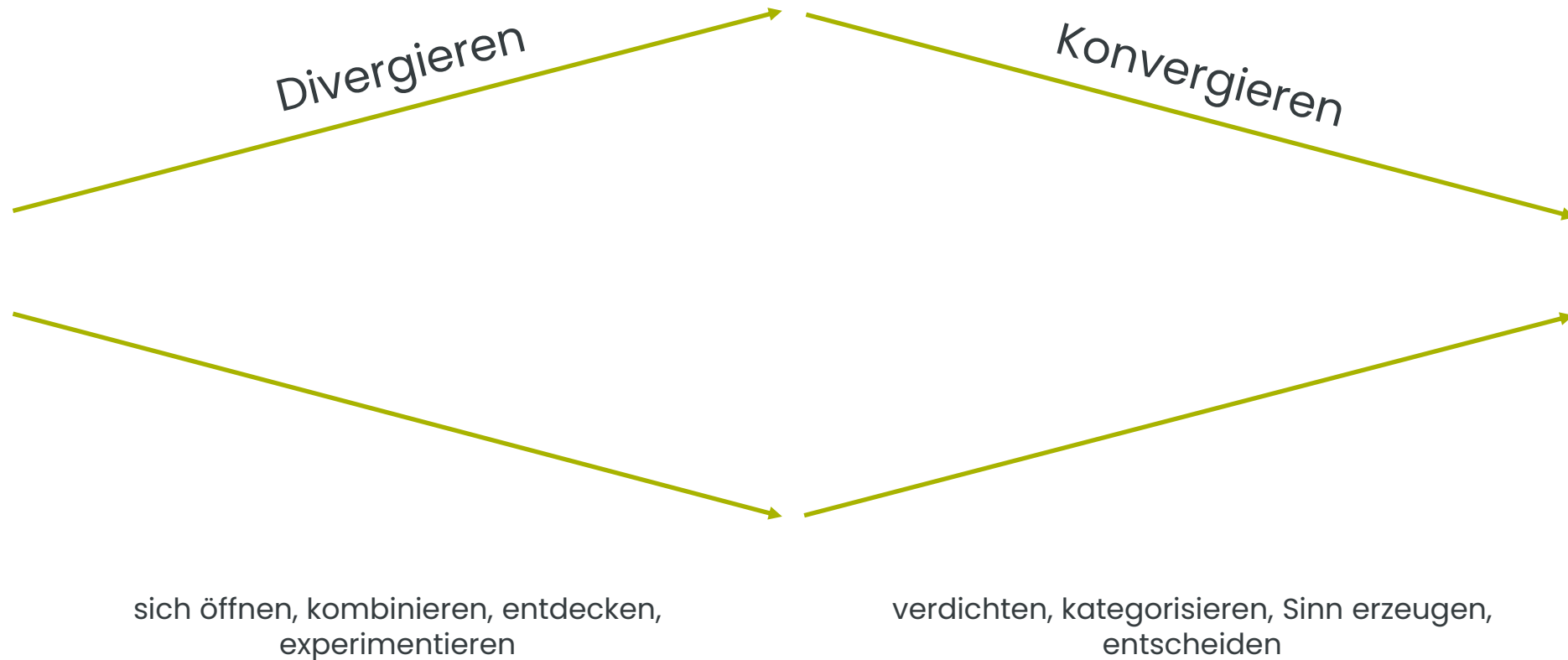
Visualisieren

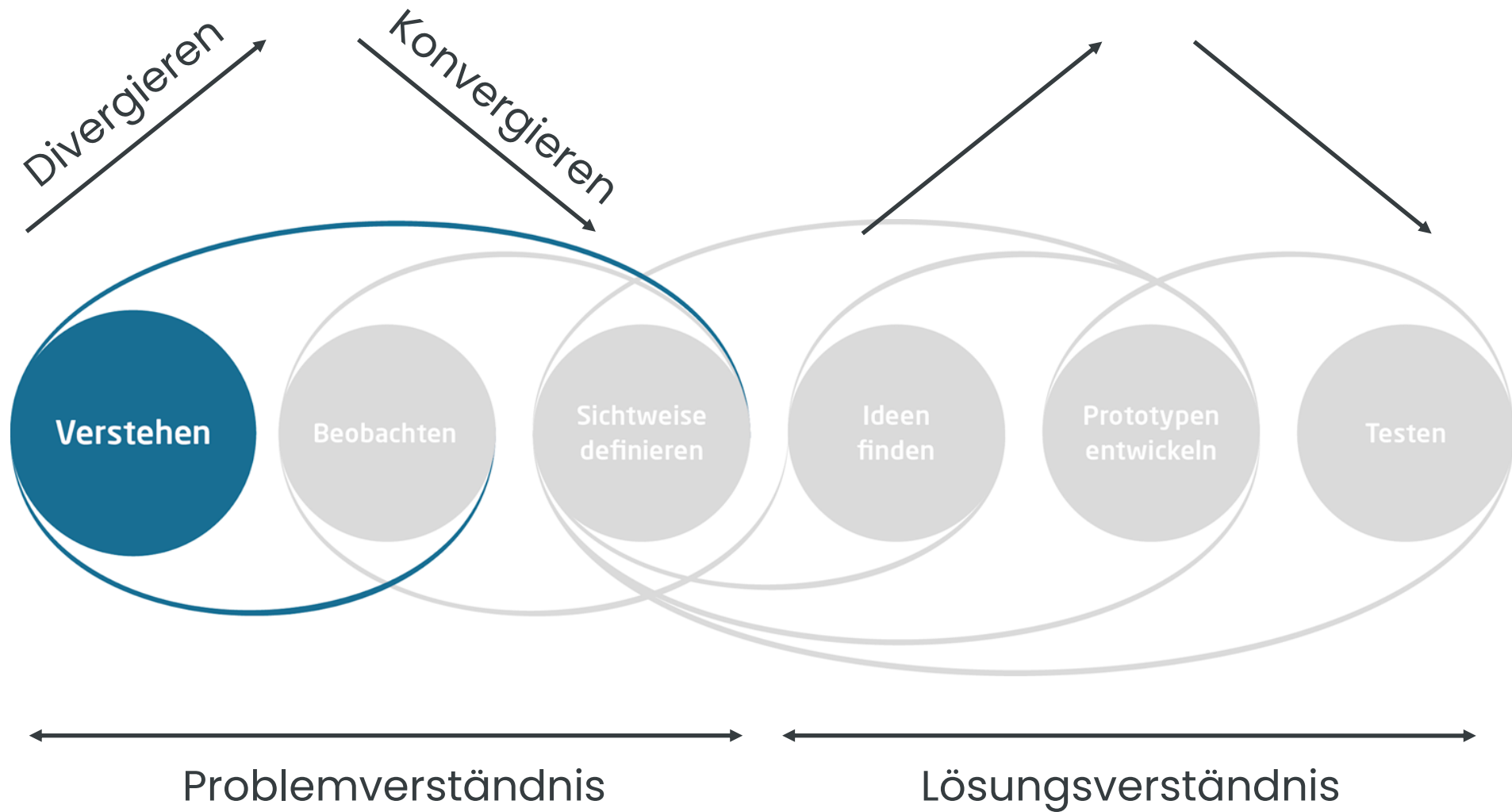
Team Check-In

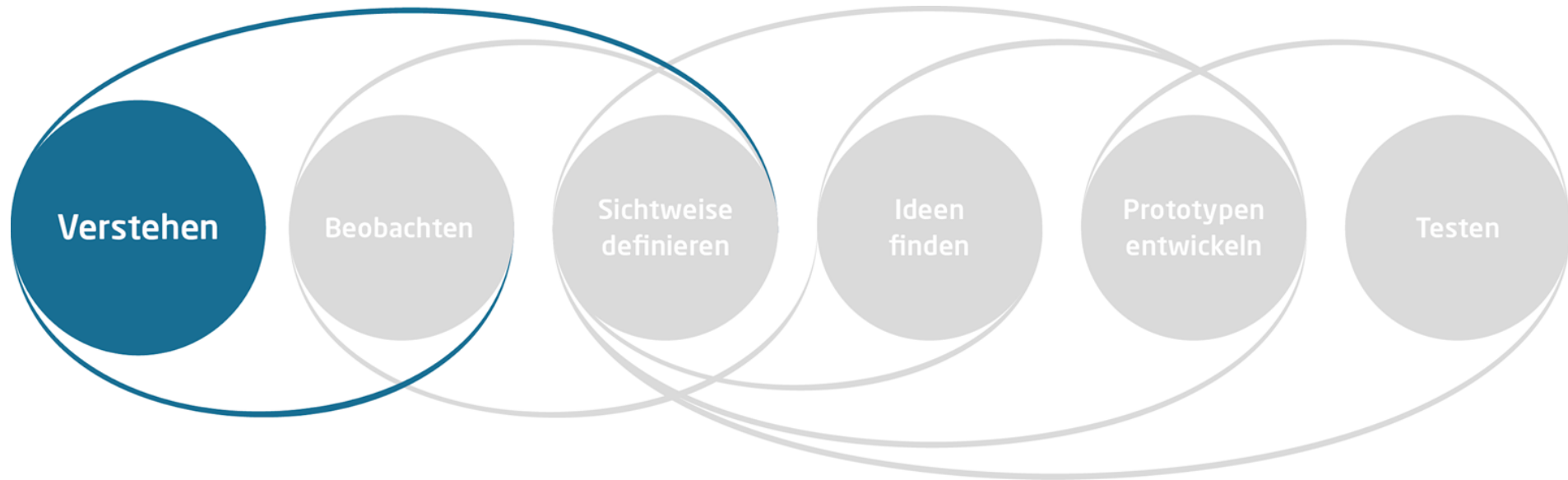




Divergentes und konvergentes Denken







VERSTEHEN

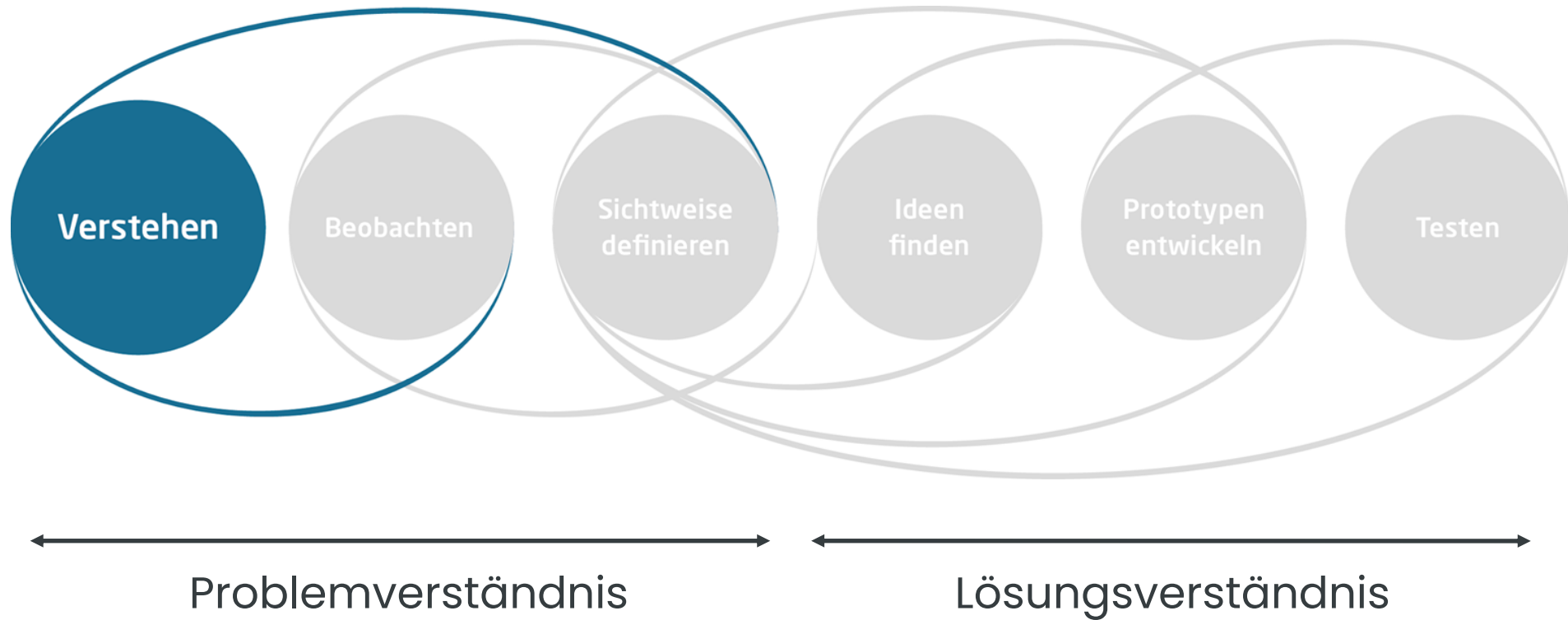
**Die Fragestellung
kennenlernen, Erfahrungen
austauschen und offene
Fragen finden**

Die Challenge lautet ...



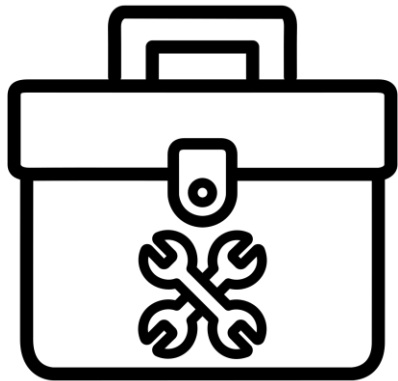
Wie können wir Bahnhöfe in ländlichen
Regionen multifunktional gestalten, um ihre
Attraktivität und Nutzbarkeit für die lokale
Gemeinschaft zu erhöhen?





Verstehen

Aus dem Methodenbaukasten



- ▶ Semantische Analyse
- ▶ Design Charrette

Verstehen mit der Semantischen Analyse

Semantisches Verstehen: Wissen & Annahmen im Team teilen



Wie können wir Bahnhöfe in ländlichen Regionen multifunktional gestalten, um ihre Attraktivität und Nutzbarkeit für die lokale Gemeinschaft zu erhöhen?



Design Charrette

Die Ausgangsfragen einer nutzerzentrierten Sichtweise



Wer sind
potenzielle Nutzer?



Welche Bedürfnisse /
Probleme haben die Nutzer?



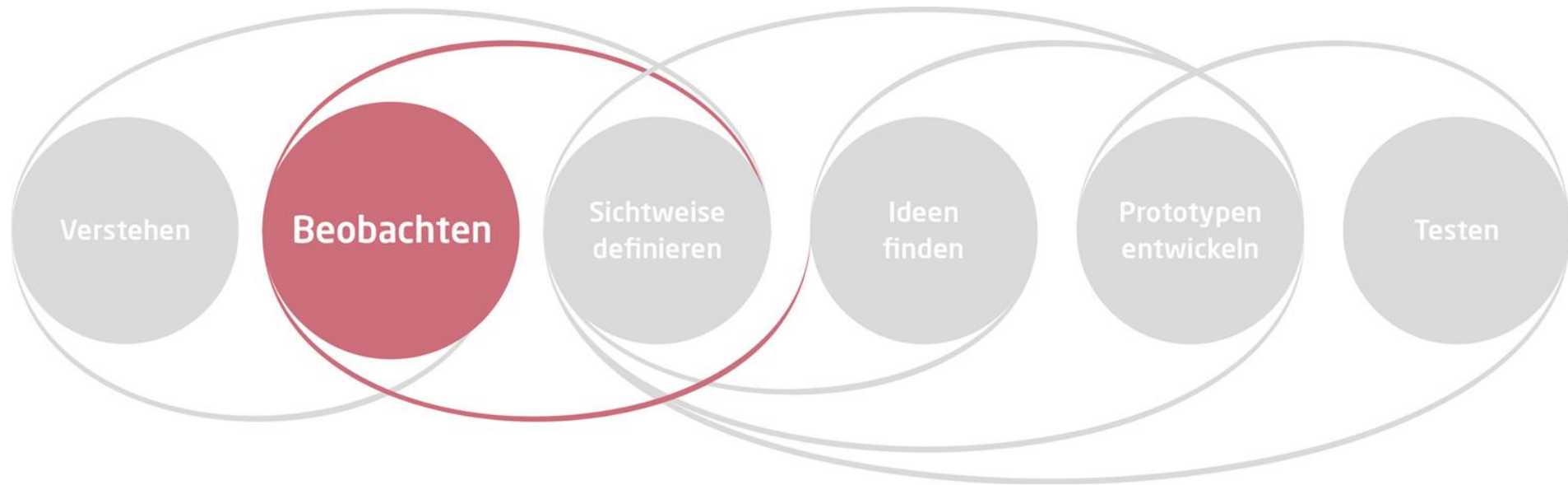
Welche Themen stecken
dahinter?

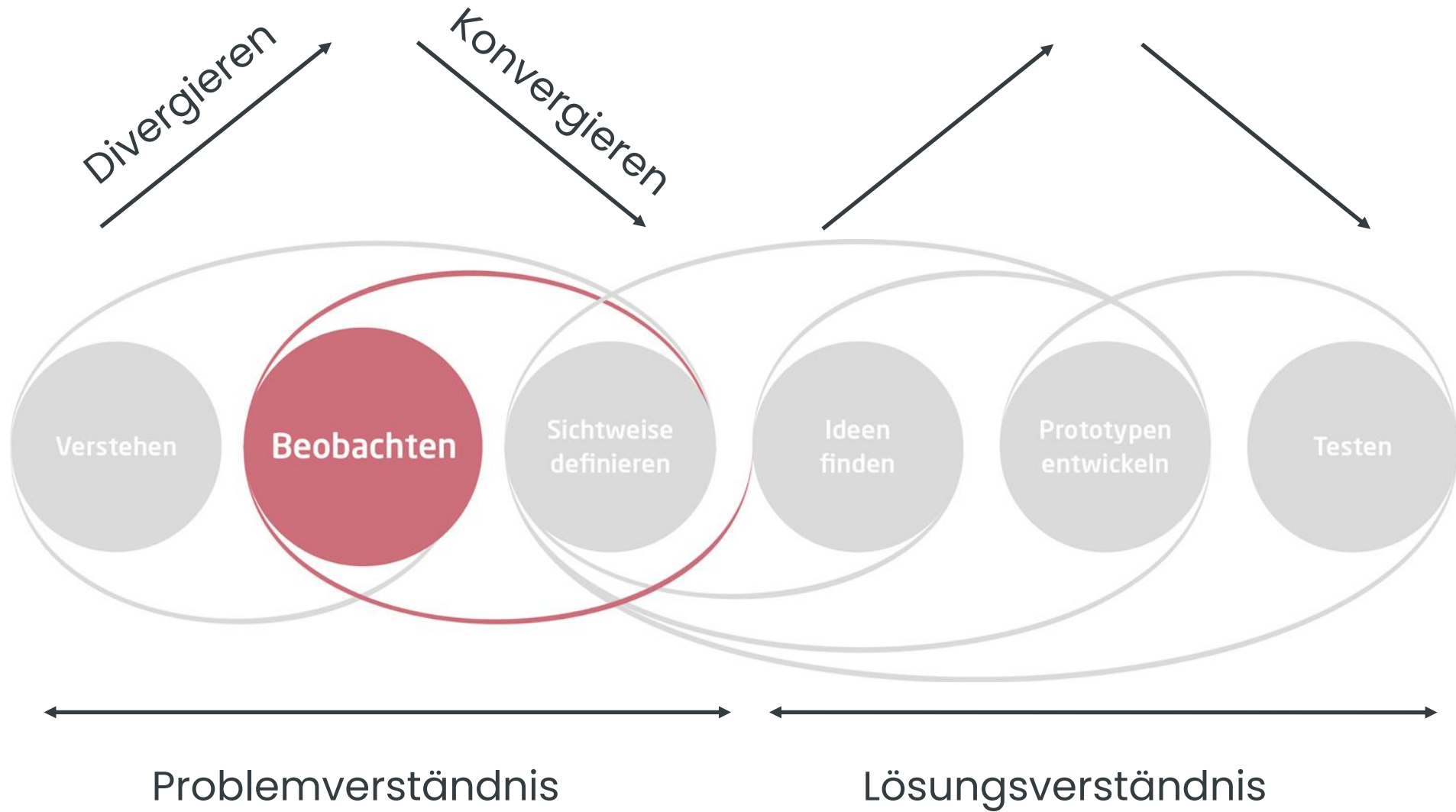
Verstehen: Design Charrette

Annahmen im Team verstehen & transparent machen



Nutzer mit Kontext // Bedürfnis, Problem als Zitat // Themen





BEOBACHTEN

**Menschen beobachten und
Inspiration gewinnen**

Marktforschung und Nutzerforschung



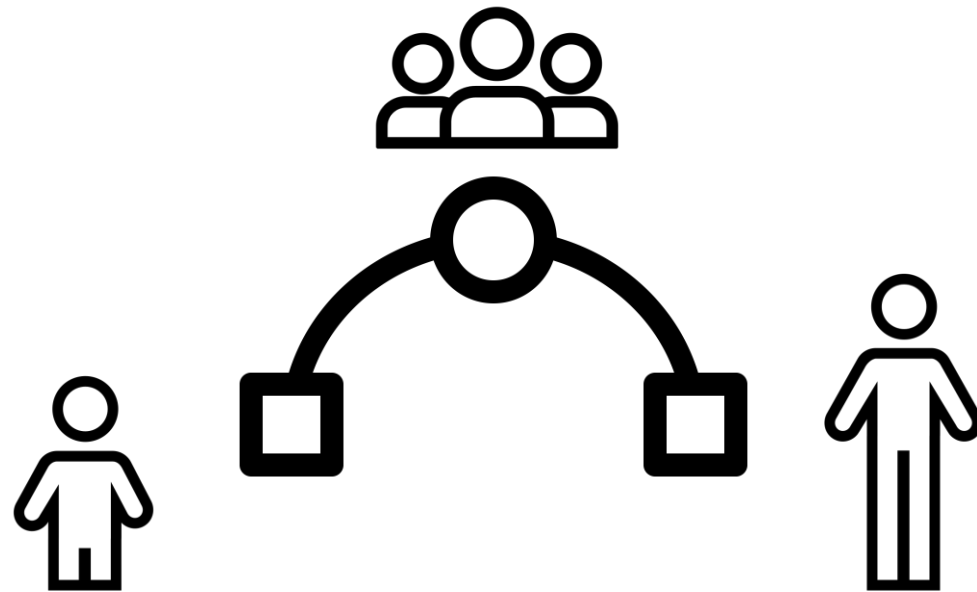
„Umfragen setzen voraus,
dass wir die richtigen
Fragen kennen.“

(Ash Maurya)



Nutzerforschung ist die
Suche nach
Inspiration

ExtremnutzerInnen





**DESIGN FÜR
EXTREMNUTZERINNEN**



Verschiedene Zugänge zum Nutzer



Befragen

Was jemand meint



Beobachten

Was jemand macht



Eintauchen

Was jemand erlebt



BEOBACHTEN

Was jemand macht

OFFENE INTERVIEWS FÜHREN



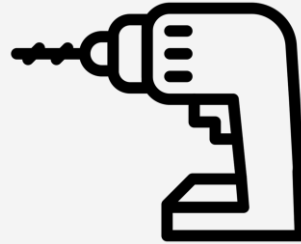
Menschen in ein offenes Gespräch über
ihre Bedürfnisse verwickeln

Offene Interviews führen



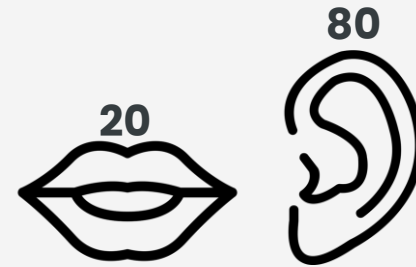
Nach Geschichten
suchen:

„Erzählen Sie mir bitte
davon,
wann Sie das letzte Mal ...?“



Vertiefend
nachfragen:

„Aus welchem Grund...?“
„Was meinen Sie mit...?“
„Wie haben Sie sich gefühlt, als...?“



Eigene Annahmen
zurückhalten

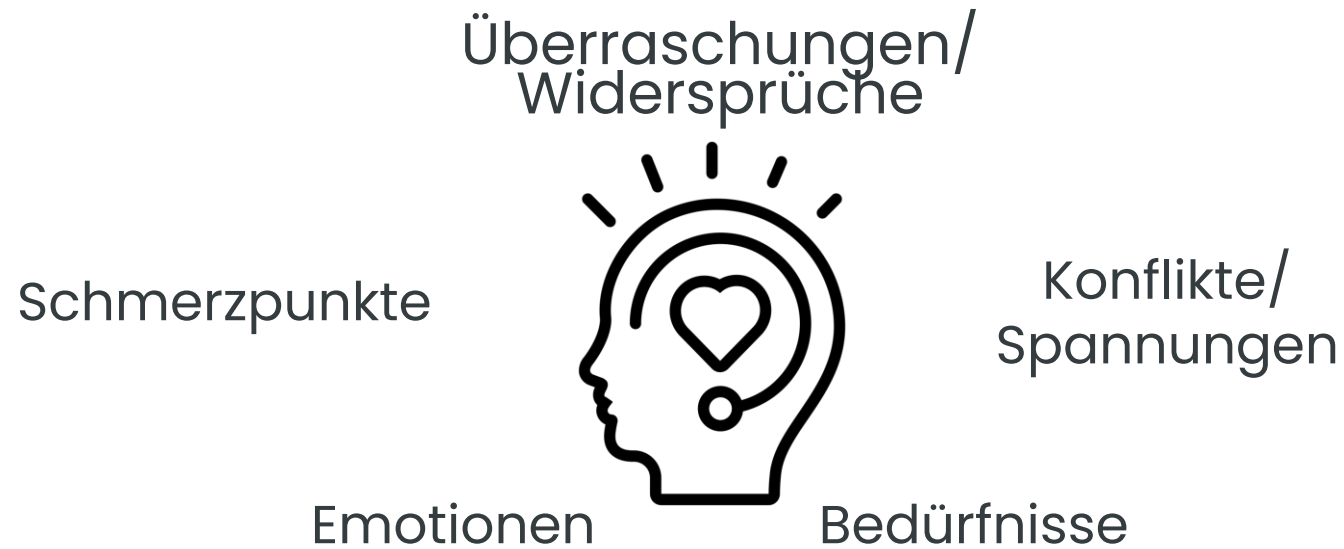
80/20-Regel

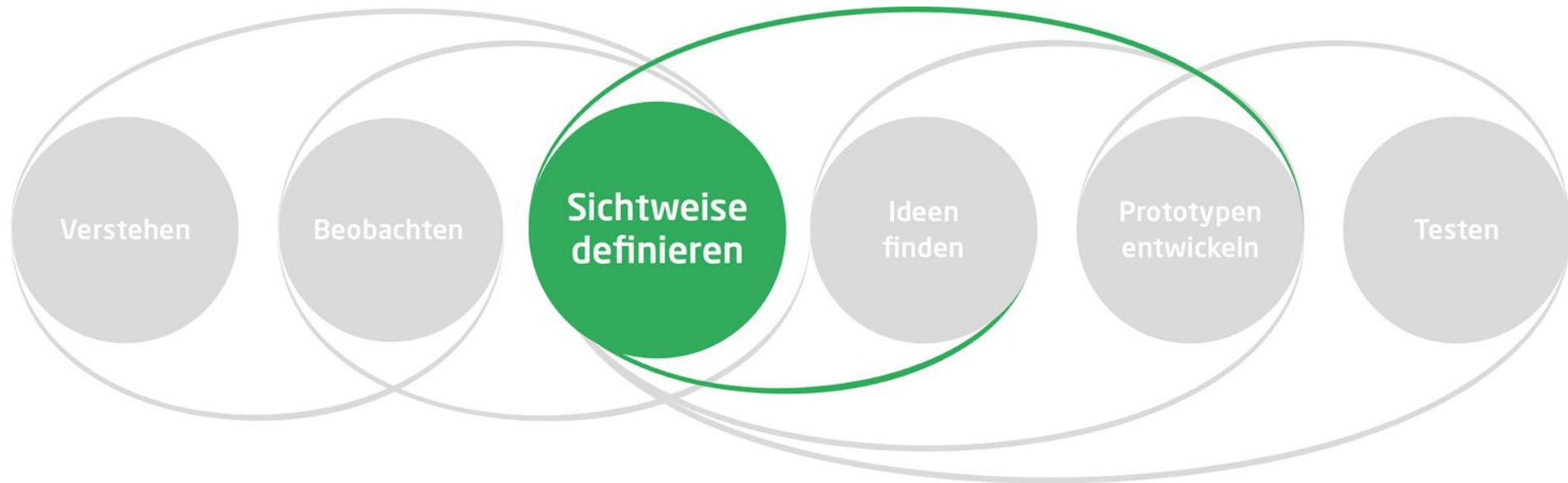


Stille
zulassen:

„Lassen Sie sich Zeit.“

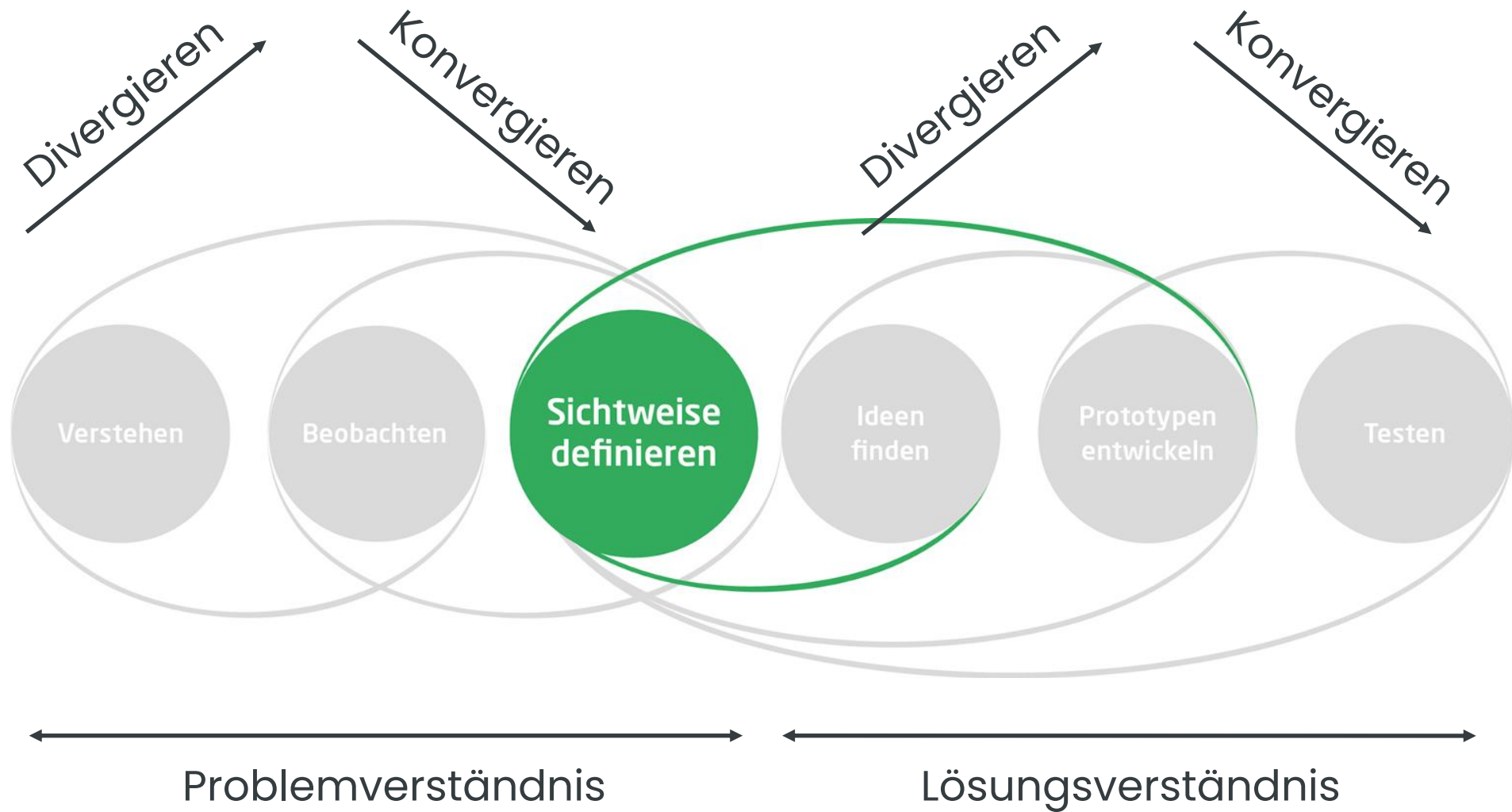
Wir suchen nach Inspiration





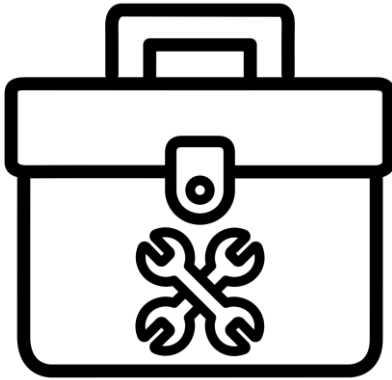
SICHTWEISE DEFINIEREN

Synthese: Das Thema aus Sicht
einer/s Nutzer*in (neu-)definieren



Sichtweise definieren

Aus dem Methodenbaukasten

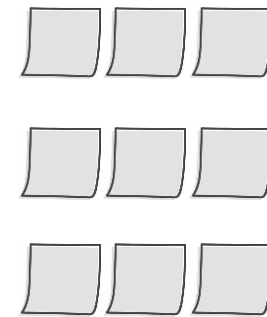
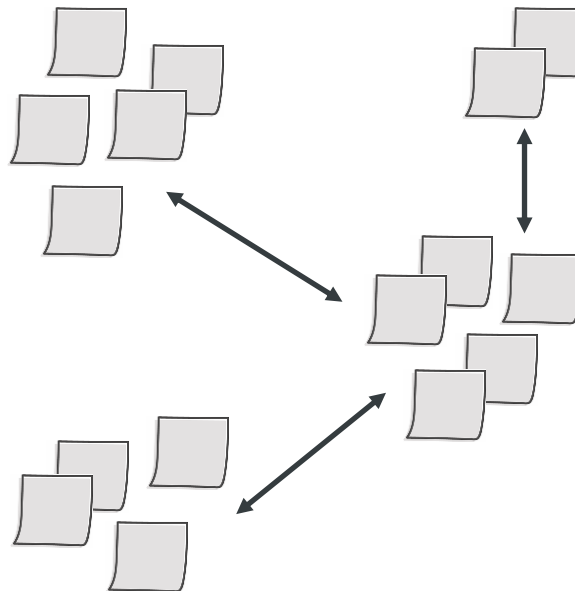
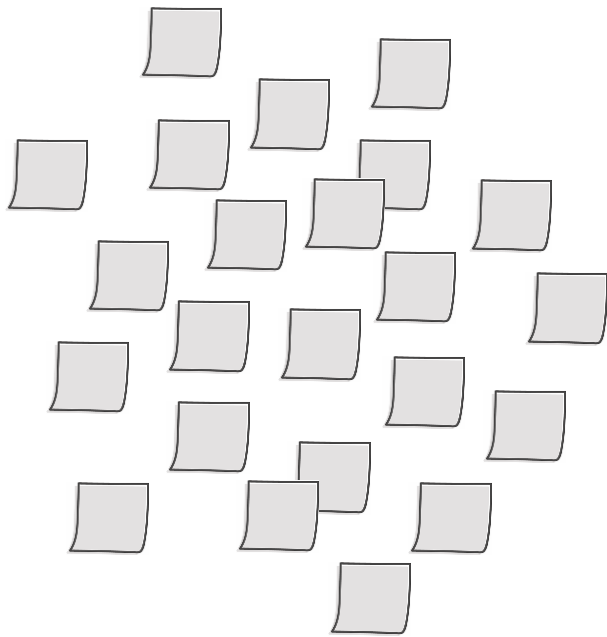


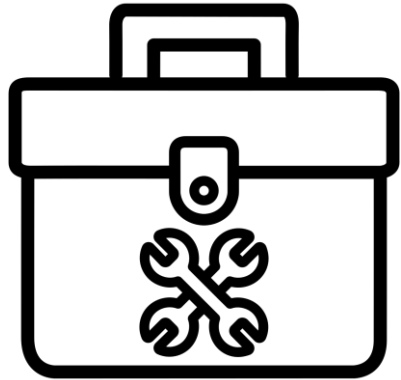
► Strukturiertes Auspacken der Interviews

Sinn schaffen

„Gute Designer können aus Chaos Normalität schaffen.“

Jeff Veen





Das strukturierte Auspacken der Interviews hilft uns, die erfahrenen Geschichten mit unseren Teammitgliedern zu teilen, gemeinsam Empathie für Nutzerbedürfnisse aufzubauen und Insights (neue Erkenntnisse) zu identifizieren.

Wir suchen nach Inspiration – den Nuggets in den Daten

Schmerzpunkte

Überraschungen/
Widersprüche

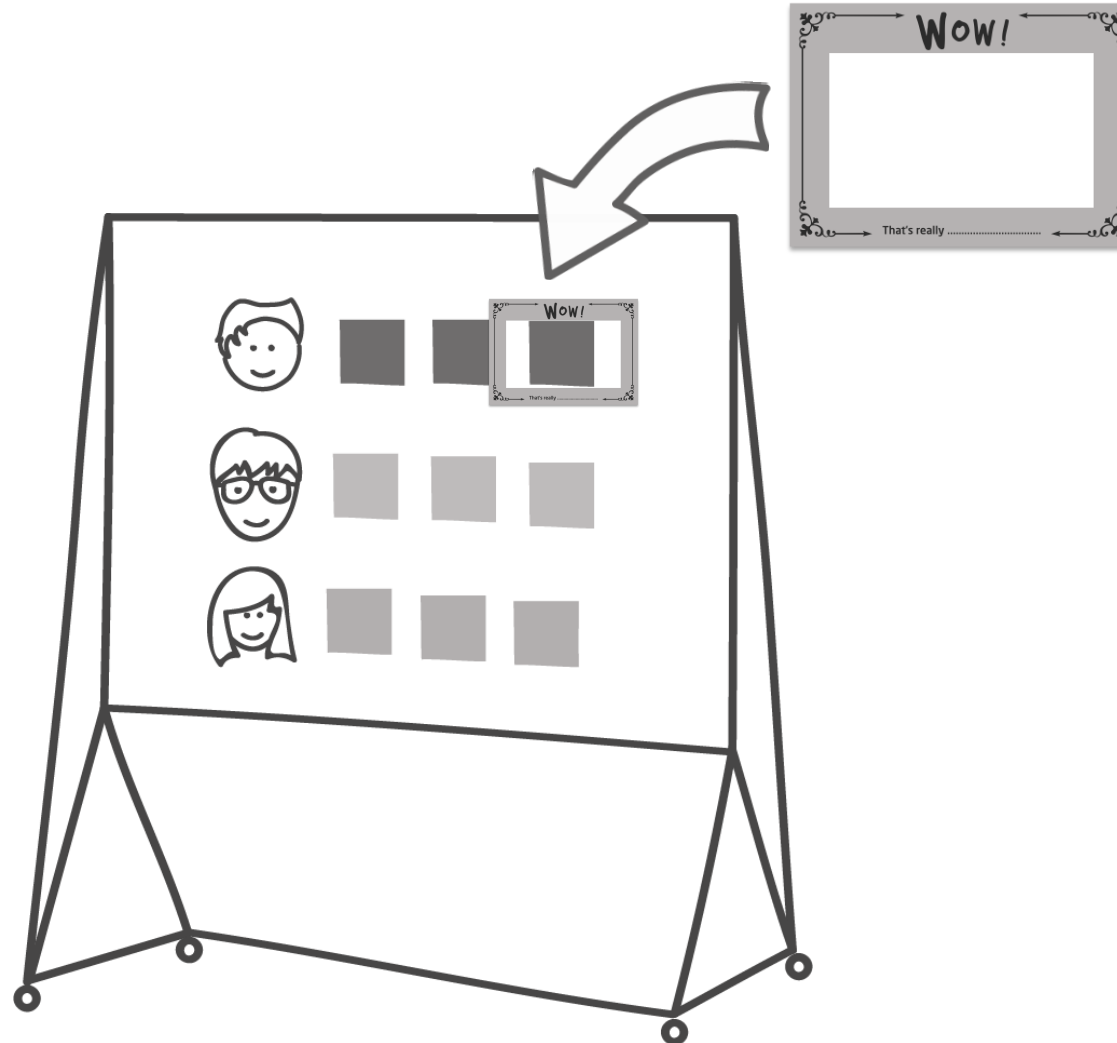


Konflikte/
Spannungen

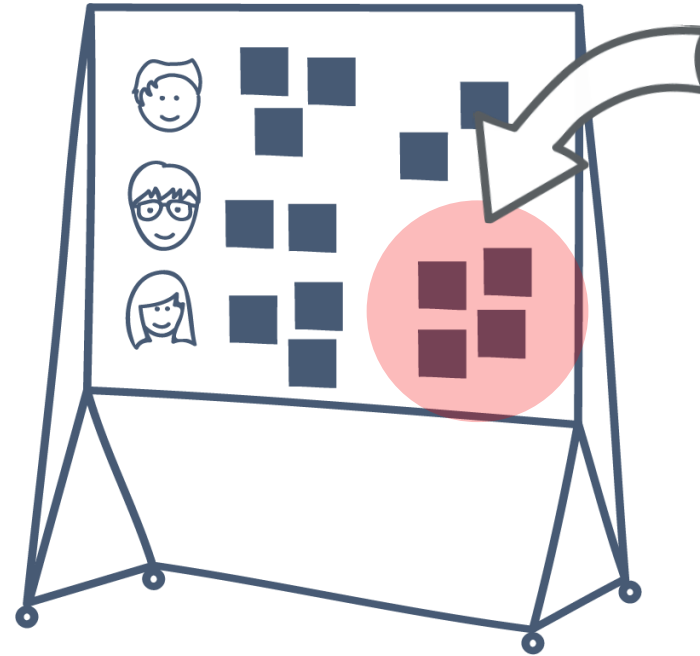
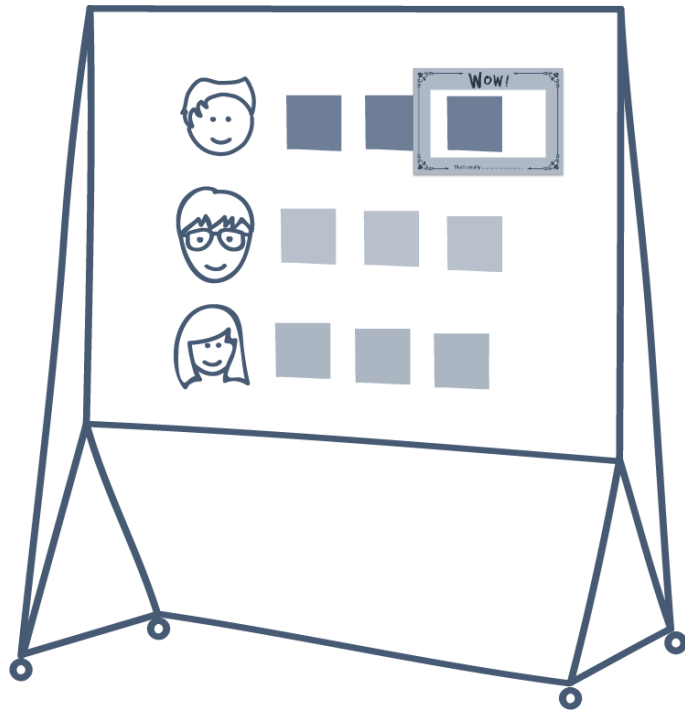
Emotionen

Bedürfnisse

Nuggetrahmen

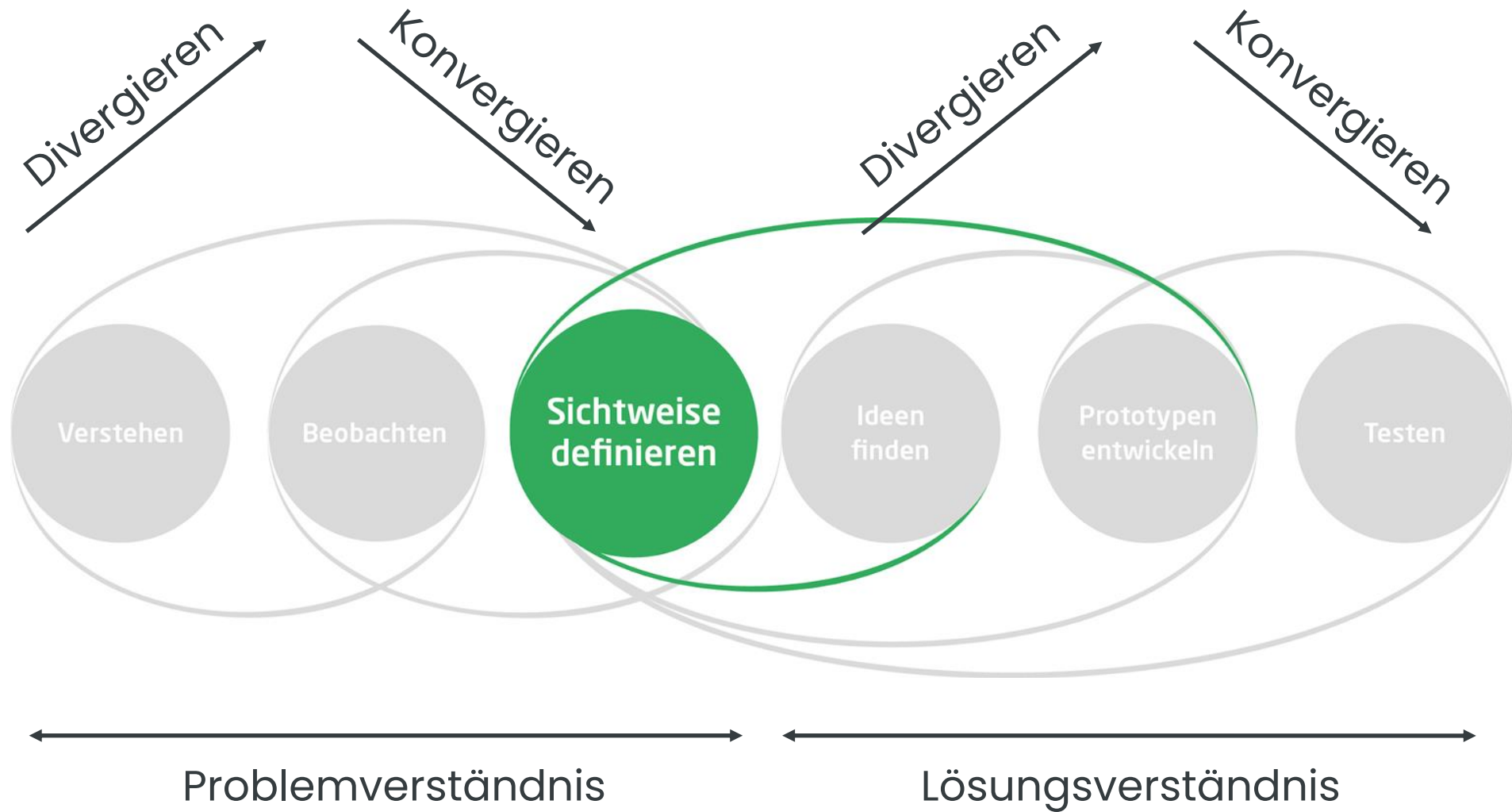


Zusammenhänge herausarbeiten und interpretieren



„Was könnte das bedeuten?“

„Welche unbewussten
Bedürfnisse stecken dahinter?“



Cash Only

Cash Only

Multi-Check Deposit

Multi-Check



Get Cash
Check Balance
Transfer Funds



Get Cash
Check Balance
Make a Deposit
Transfer Funds



Making deposits has never been easier.
Checks scanned. Cash counted.
Assurance in minutes.
Deposits available by 8 PM.
Los depósitos se realizan antes de las 8 PM en cualquier hora.

8 PM

Get Cash
Check Balance
Make a Deposit
Transfer Funds



Making deposits has never been easier.
Checks scanned. Cash counted.
Assurance in minutes.
Deposits available by 8 PM.
Los depósitos se realizan antes de las 8 PM en cualquier hora.

Accounts	Bill Pay	Transfers	Investments	Customer Service
Accounts Overview	Account Details	My Portfolio	Alerts	Open an Account

- Personal Accounts

Protect your accounts and information, [visit the Security Center](#)

Now see your cleared checks with your online statement.
[Learn more](#)

I want to...

- Get daily product rates
- Set up / manage alerts
- Set up Direct Deposit
- Stop receiving paper statements

Announcements

- Security award winner 5 years running.
- Now more bill payment history available online.
- Google Chrome internet browser is now supported by Online Banking.

Bank Accounts	
Account	Balance ^a
Checking-	
Saving-	
Bank of America Platinum Plus Visa - View options	
My Portfolio [®] »	
Track your spending from all your accounts - even those from other banks and financial institutions - in one place with My Portfolio. Visit My Portfolio today to see exactly where you're spending your money.	
Banc of America Online Investing, Powered by Merrill Lynch	
A simple way to save for retirement or invest online with trades as low as \$0. Retirement is getting closer. Isn't it time you learned the basics of retirement investing? We can help »	
Time to start investing, again? Banc of America Online Investing, Powered by Merrill Lynch, offers online equity trades as low as \$0. Open an account and start investing today.	
Special Offers & New Accounts	
Add It Up ™»	
NEW Earn up to 20% cash back on your online purchases, on top of retailer's discounts and credit or debit card rewards.	
View your Special Offers »	
Request a balance transfer .	
Open an Account »	
Research your money matters »	
Find the best ways to achieve your financial goals.	

Ausgangschallenge:

Neues Design eines digitalen Girokontos

Research:

Wer könnten interessante Nutzer*innen zur Inspiration sein?

- Personal Accounts

Protect your accounts and information, visit the [Security Center](#)

QUICK TIP

Now see your cleared checks with your online statement. [Learn more](#)

I want to...

- Get daily product rates
- Set up / manage alerts
- Set up Direct Deposit
- Stop receiving paper statements

Announcements

- Security award winner 5 years running.
- Now more bill payment history available online.
- Google Chrome internet browser is now supported by Online Banking.

Bank Accounts

Account Balance ^a

Checking-

Saving-

Bank of America Platinum Plus Visa -

[View options](#)

My Portfolio [®] »

Track your spending from all your accounts - even those from other banks and financial institutions - in one place with My Portfolio. Visit My Portfolio today to see exactly where you're spending your money.

Banc of America Online Investing, Powered by Merrill Lynch

A simple way to save for retirement or invest online with trades as low as \$0.

Retirement is getting closer. Isn't it time you learned the basics of retirement investing? [We can help](#)»

Time to start investing, again? Banc of America Online Investing, Powered by Merrill Lynch, offers online equity trades as low as \$0. Open an account and start investing today.

Special Offers & New Accounts

Add It Up[™]»

NEW Earn up to 20% cash back on your online purchases, on top of retailer's discounts and credit or debit card rewards.

[View your Special Offers](#)»

Request a [balance transfer](#).

[Open an Account](#)»

[Research your money matters](#)»

Find the best ways to achieve your financial goals.



A/C NO.		February 2012		A/C NO.		53	
Debit	Credit	Date	Particulars	Folio	Debit	Credit	Balance
5.00							
2.20							
15.10	352.55	1/2	screw driver		1.00		
3.80			ice cream		5.10		
2.50		2/2	parking coupon		4.00		
4.40			drinks		2.00		
14.40			printing		0.90		
5.80			bun		2.20		
7.90			cake		7.90		
9.80	461.15	1/2	petrol		40.00	63.10	
		1/2	earphone		10.00	73.10	
		03/02	chocolate & toys		22.80		
		5/2	berocca		32.90		
		14/2	1 triple chese		9.80		
			magazine		6.50		
			kinder toy		14.40		
			ring		5.00		
		15/2	Danish Fiesta		16.90		
			Cap Ibu & Anak		17.90		
			ayam brand		12.60		
			tomato sauce		2.80		
			kicap manis		5.80		
			Yakult		15.80	236.30	

Ausgangschallenge:

Neues Design eines digitalen Girokontos

Bank of America

Accounts Bill Pay Transfers Investments Customer Service

Accounts Overview Account Details My Portfolio Alerts Open an Account

- Personal Accounts
Protect your accounts and information, visit the Security Center

QUICK TIP Now see your cleared checks with your online statement. [Learn more](#)

I want to...

- Get daily product rates
- Set up / manage alerts
- Set up Direct Deposit
- Stop receiving paper statements

Announcements

- Security award winner 5 years running.
- Now more bill payment history available online.
- Google Chrome internet browser is now supported by Online Banking.

Bank Accounts

Account	Balance *
Checking-	
Saving-	
Bank of America Platinum Plus Visa -	View options

My Portfolio »

Track your spending from all your accounts - even those from other banks and financial institutions - in one place with My Portfolio. Visit My Portfolio today to see exactly where you're spending your money.

Banc of America Online Investing, Powered by Merrill Lynch

A simple way to save for retirement or invest online with trades as low as \$0. Retirement is getting closer. Isn't it time you learned the basics of retirement investing? [We can help](#)

Time to start investing, again? Banc of America Online Investing, Powered by Merrill Lynch, offers online equity trades as low as \$0. Open an account and start investing today.

Special Offers & New Accounts

[Add It Up™](#) »

NEW Earn up to 20% cash back on your online purchases, on top of retailer's discounts and credit or debit card rewards.

[View your Special Offers](#) »

Request a [balance transfer](#).

[Open an Account](#) »

[Research your money matters](#) »

Find the best ways to achieve your financial goals.

Verfeinerte Challenge:

Das Gefühl vermitteln, am Ende des Monats Geld „gespart“ zu haben

February 2012 A/C NO. 53

Date	Particulars	Folio	Debit	Credit	Balance
			5.00		
			2.20		
			15.10	352.55	
			3.80		
			2.50		
			4.40		
			14.40		
			5.80		
			7.90		
			9.80	461.15	
1/2	screw driver		1.00		
	ice cream		5.10		
2/2	parking coupon		4.00		
	drinks		2.00		
	printing		0.90		
	bun		2.30		
	cake		7.90		
1/2	petrol		40.00	63.10	
1/2	earphone		10.00	73.10	
03/02	chocolate & toys		22.80		
5/2	berocca		32.90		
14/2	1 triple chese		9.80		
	magazine		6.50		
	Kinder toy		14.40		
	ring		5.00		
15/2	Danish Fiesta		16.90		
	Capibu snake		17.90		
	anyam brand		12.60		
	tomato sauce		2.80		
	kicap manis		5.80		
	Yakult		15.80	236.30	

Your Purchase	Item Price	Rounded Up To	Transferred to Savings
	\$3.50	\$4.00	\$0.50
	\$5.25	\$6.00	\$0.75
	\$35.49	\$36.00	\$0.51
Total transferred to savings account = \$1.76			

Introducing a whole
new kind of change jar.

Keep the Change™



So funktioniert es:

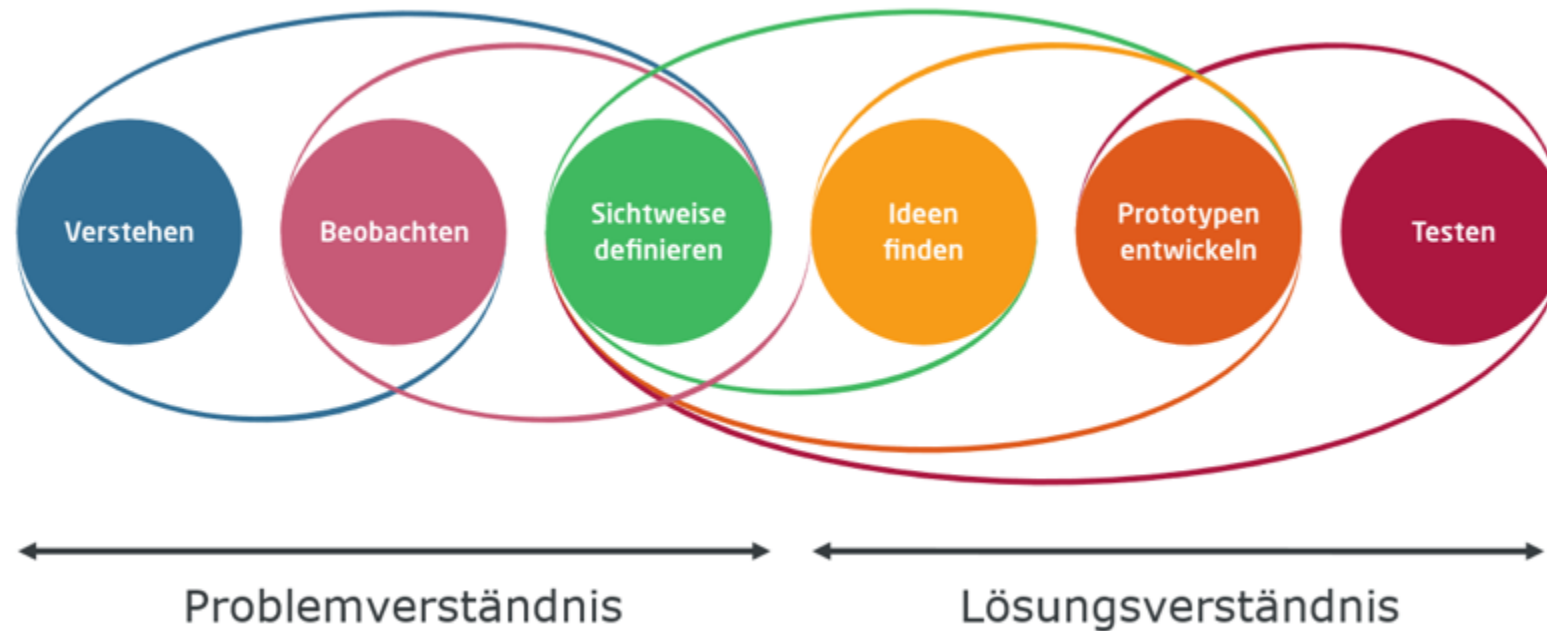
- Runde den Betrag auf den nächsten Dollar-Betrag auf
- Transferiere die Differenz vom Bankkonto auf das Sparkonto
- Verfolge deinen Sparkontostand im Online Banking Bereich



Seit der Einführung
2005 bis 2015
verzeichnete die Bank
of
America 12 Mio.
Neukunden
und 3,5 Mrd. mehr
Ersparnisse.

DESIGN THINKING

DER PROZESS



Standpunkt definieren

Eine kernige Aussage, die folgendes enthält:



Nutzer

Die Person, für die Ihr gestaltet.

Wir haben getroffen ...



Erkenntnis

Etwas, das Ihr gelernt habt und das
Euch hilft, die Frage neu zu stellen

Wir waren inspiriert zu entdecken



Bedürfnis

Könnte ein körperliches
oder emotionales
Bedürfnis sein

Wir möchten ihm/ihr
dabei helfen ...

Persona(aha)



Wer hat den Aha-Moment gebracht?

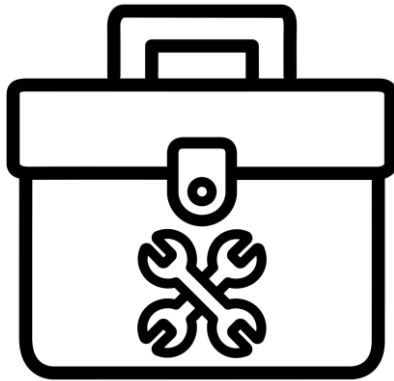
Für wen gestalten wir?

Wer ist das unter der Oberfläche?

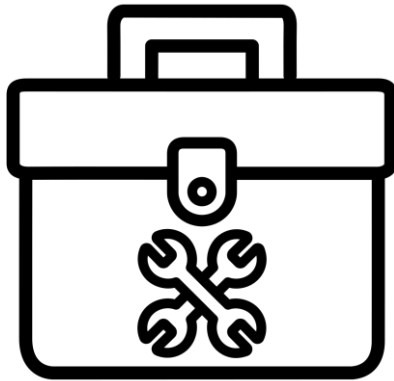
Was denkt und fühlt die Persona?

Sichtweise definieren

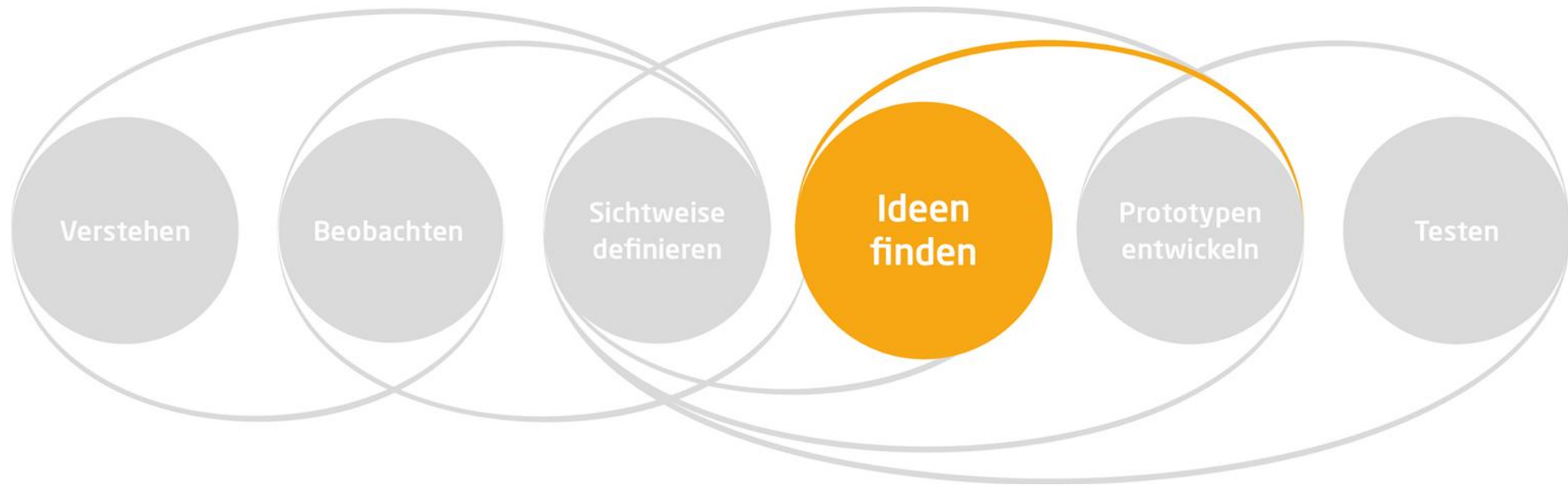
Aus dem Methodenbaukasten

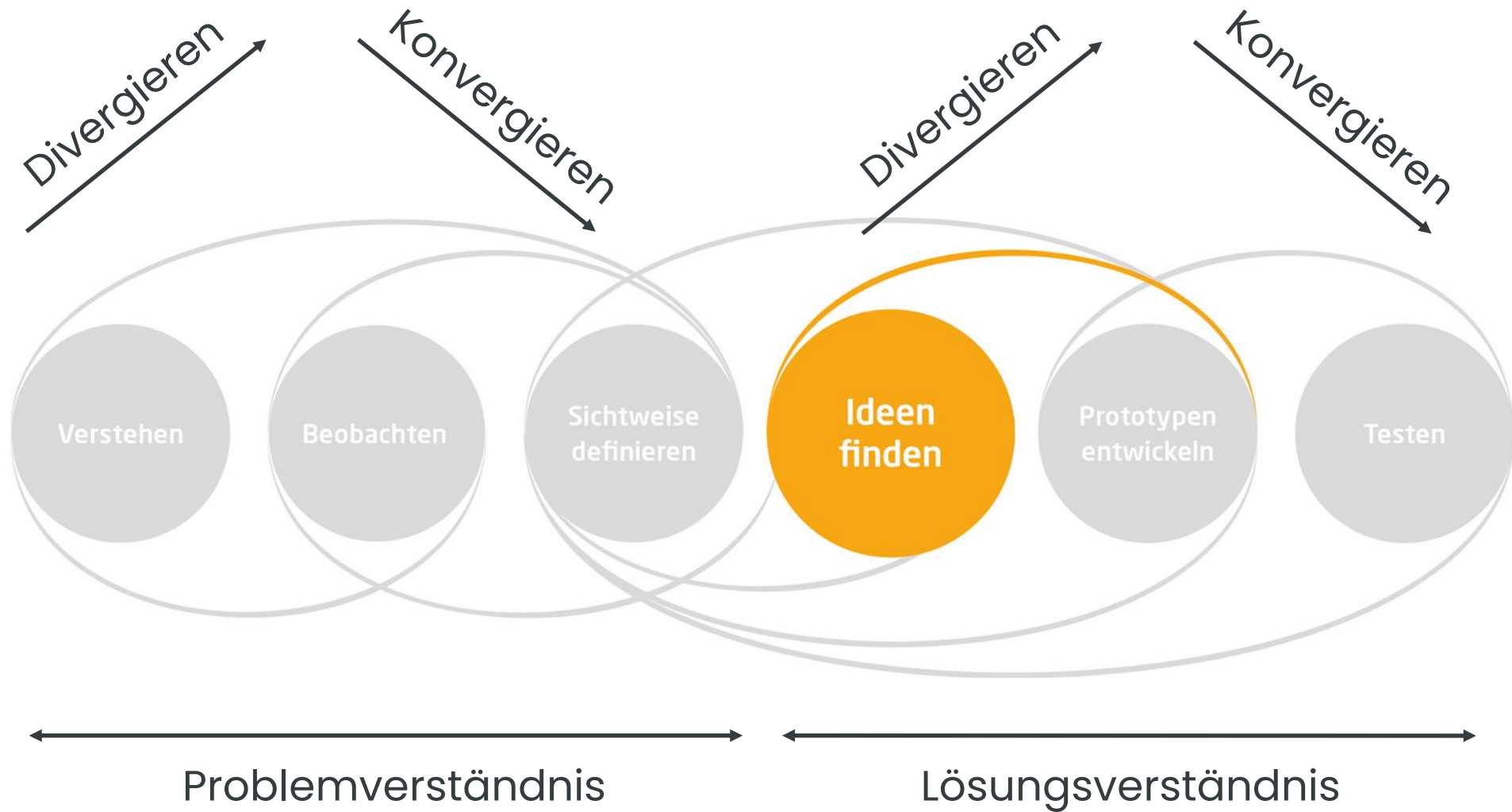


- ▶ Nugget-Rahmen
- ▶ Standpunkt (Point of View)
- ▶ Persona



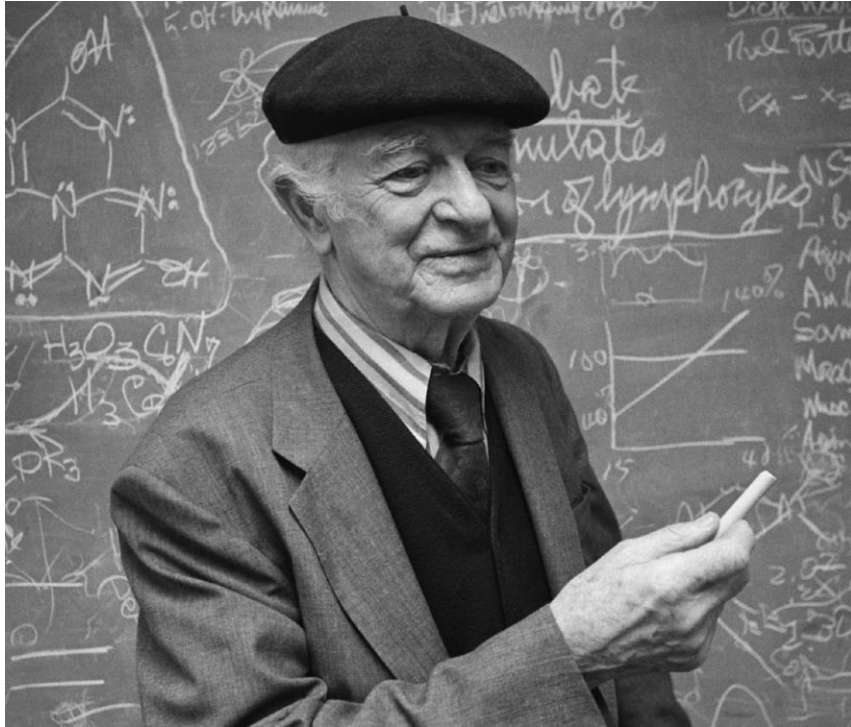
- ▶ Das Nugget-Rahmen hilft uns, das erste Bauchgefühl der Teammitglieder einzufangen.
- ▶ Der Standpunkt hilft uns, eine Begründung für unseren Fokus zu finden und das Problem aus Nutzersicht zu formulieren.
- ▶ Die Persona hilft uns, unseren begründeten Fokus empathisch aufzuladen.





IDEEN FINDEN

Vom Problem-Verstehen zum Problem-Lösen
Viele Lösungsoptionen auf den Tisch bringen



„Um eine gute Idee zu haben,
muss man zuerst viele Ideen
haben.“

Linus Carl Pauling, Nobelpreis der Chemie 1954



I have not failed. I've just found
10,000 ways that won't work.

Thomas A. Edison, Erfinder der Glühbirne

WAS IST EINE IDEE?

Eine Idee ist ein gedanklicher Entwurf
für eine Lösung des Problems des/r Nutzer*in.

Inspirationsquellen



ich



team



Welt

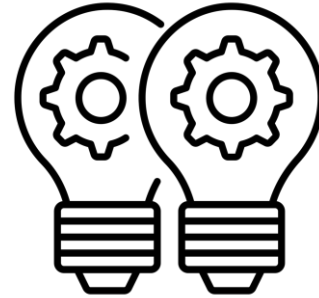
Ideen finden



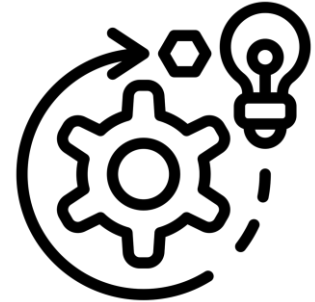
Kritik
zurückstellen



Wilde Ideen
ermutigen



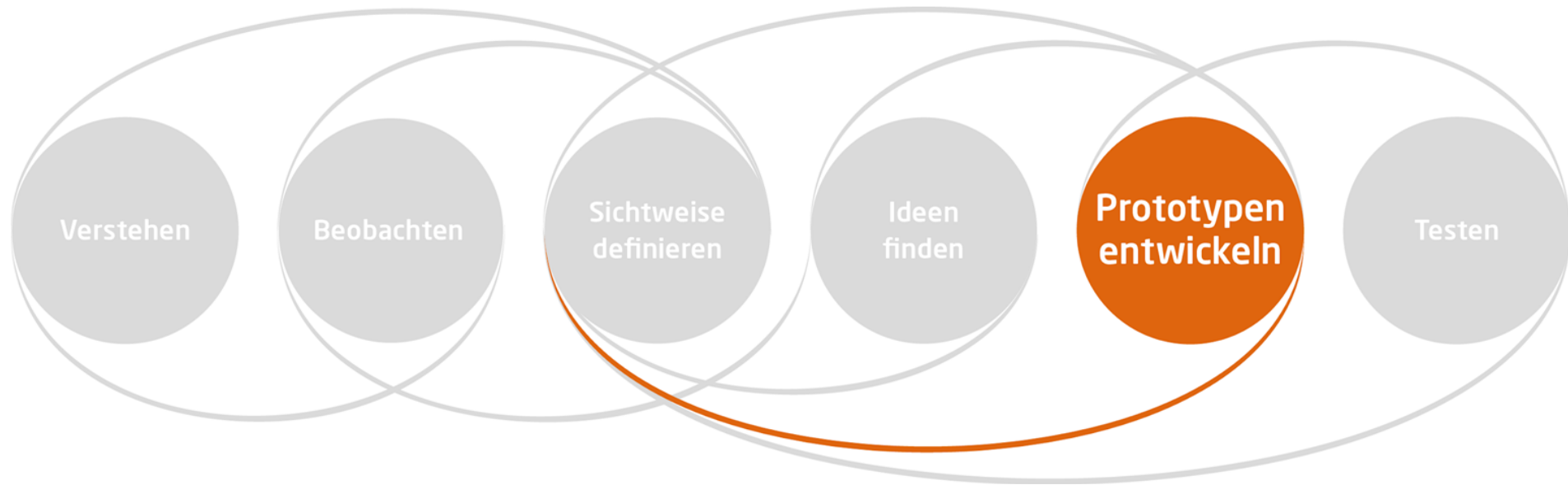
Quantität
ist wichtig

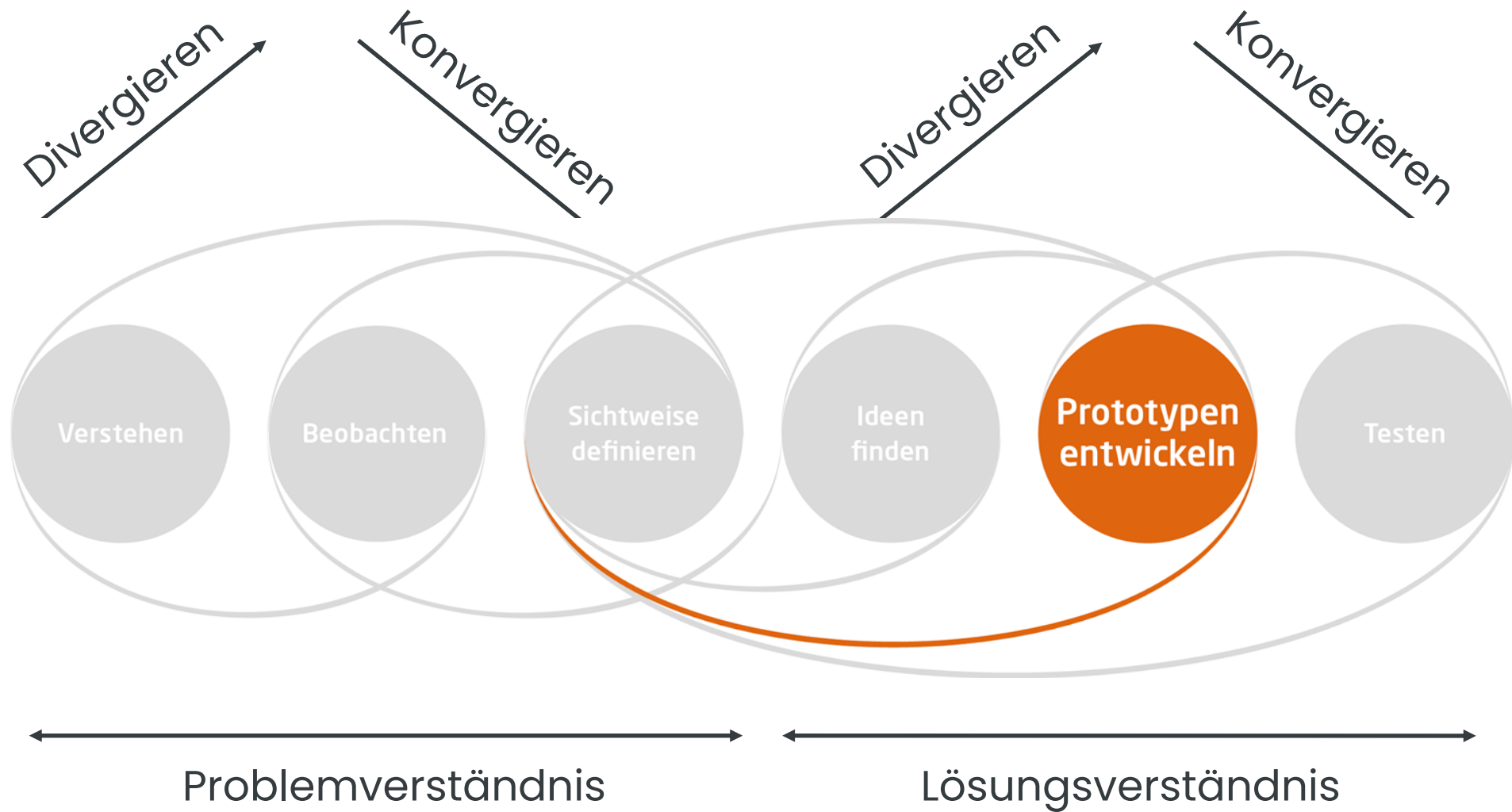


Auf den Ideen
anderer aufbauen

IDEEN FINDEN

60 min Teamarbeit:
Ideen finden & strukturieren

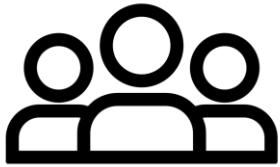




PROTOTYPEN ENTWICKELN

Erlebnisse gestalten, mit denen unsere
Nutzer*innen interagieren können

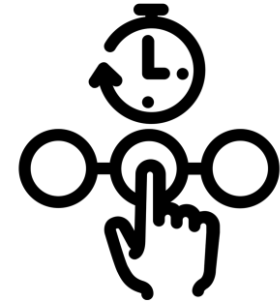
Prototypen entwickeln



Ein gemeinsames Verständnis im Team schaffen



Ideen mit den Händen weiterentwickeln



Ideen frühzeitig mit Nutzer*innen testen

WAS IST EIN PROTOTYP?



Ist das ein Prototyp?



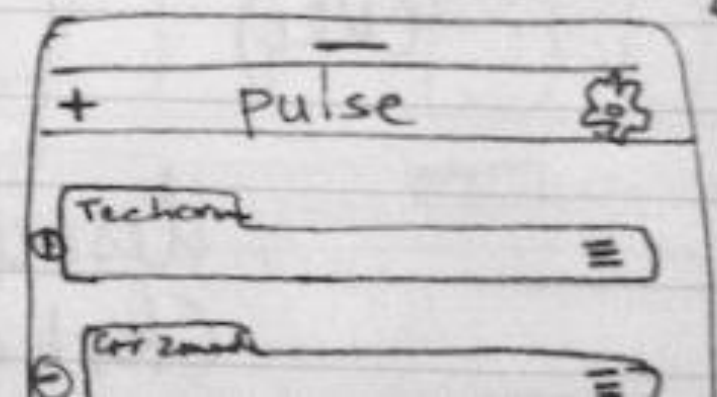
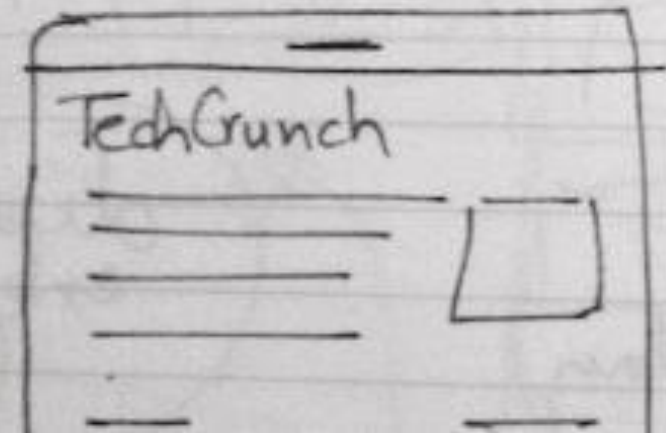
4/3
430 p.
outside Apple
store

LinkedIn Pulse App

click
on
TC story

2 taps

edit
setting





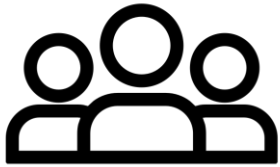








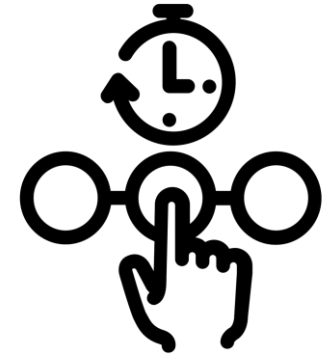
Prototypen entwickeln



Ein gemeinsames
Verständnis im Team
schaffen



Ideen mit den
Händen
weiterentwickeln



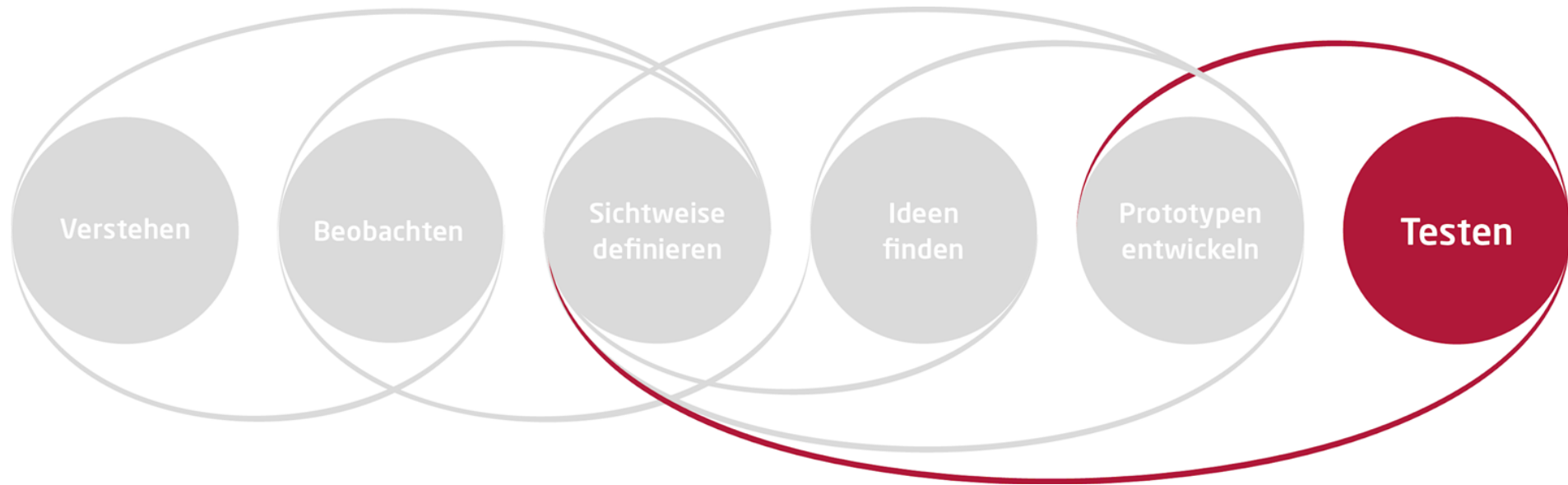
Ideen frühzeitig
mit Nutzer*innen
testen

Warm-up „Rapid Prototyping“

1. Bildet 2er – 3er Teams.
2. Sucht euch eine Challenge vom Protobot aus.
3. Baut einen Prototypen zu der Idee innerhalb von 4 Minuten und stellt ihn vor.

Protobot:

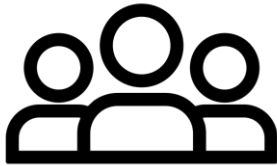
<http://www.molly.is/experimenting/protobot/#>



TESTEN

Ideen frühzeitig mit Nutzern testen
und Feedback erhalten

Was testen wir mit Prototypen?



Interaktion im
Team

Ziel:

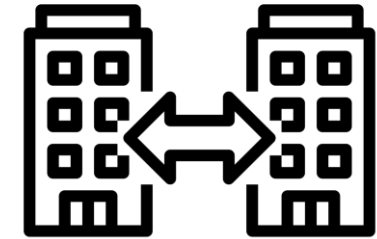
Situationen und Ideen
konkretisieren



Interaktion mit
Nutzern

Ziel:

Feedback zur
Erwünschtheit,
Verständlichkeit und
kritischen Funktionen



Interaktion mit
Managern & Stakeholdern

Ziel:

Überzeugungsarbeit und
Nutzen für die Organisation

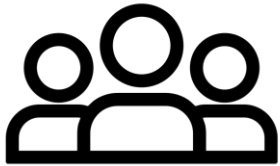
Testen = den Prototypen erlebbar machen



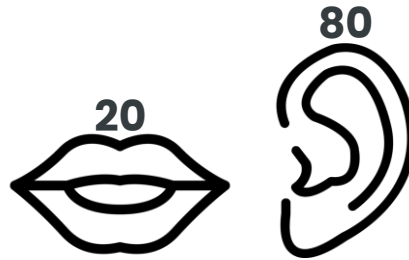
**TESTEN $\neq$
VERKAUFEN**



Prototypen testen



Teamrollen
vorbereiten

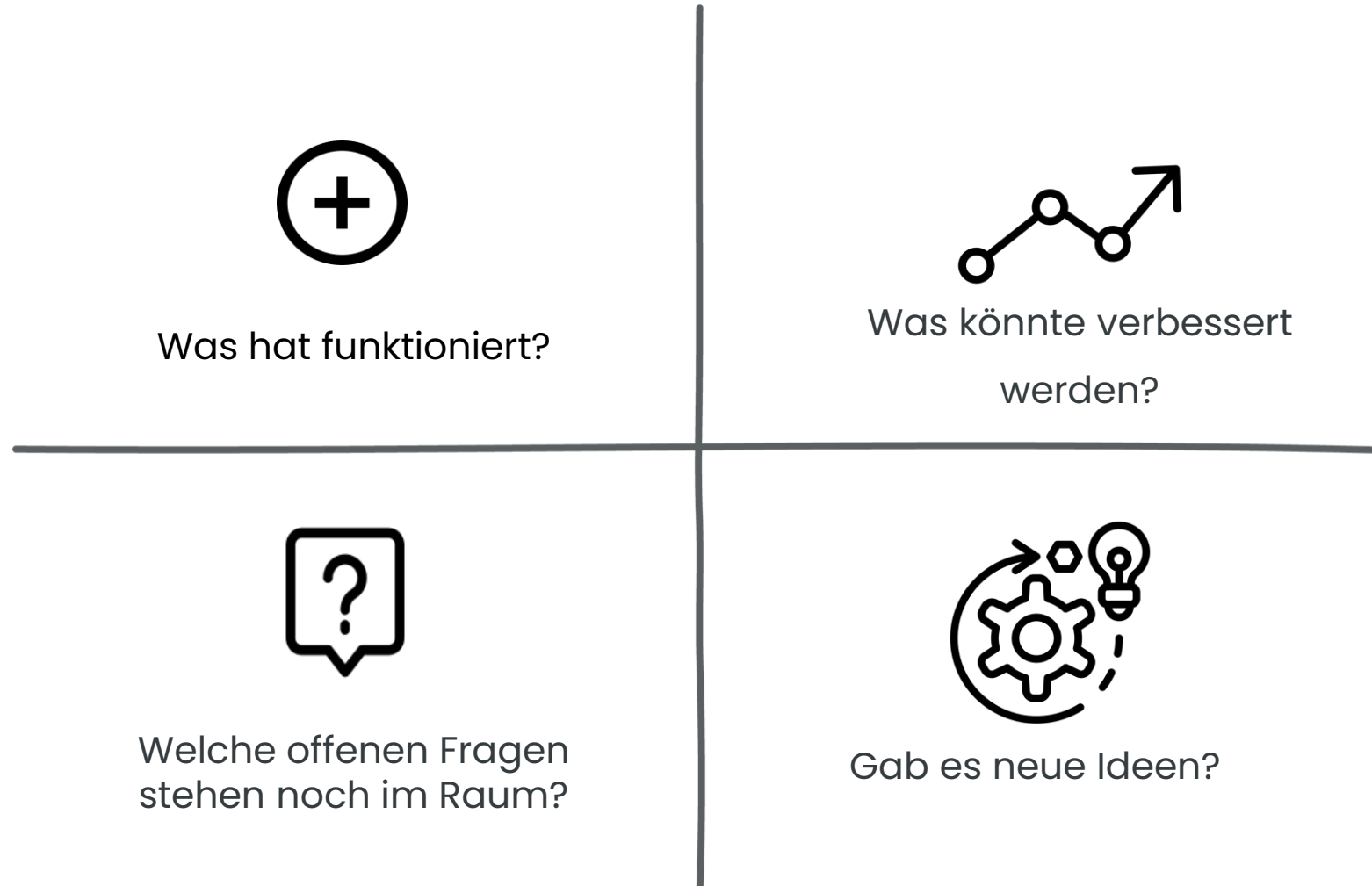


Verkaufsgespräche
vermeiden
80/20-Regel



Aus dem
Feedback lernen

Feedback Grid und Iteration



Vielen Dank!

BPW 2024

Deine Idee | Dein Konzept | Dein Unternehmen

Hotline: 030 / 21 25 - 21 21

E-Mail: info@b-p-w.de

Internet: www.b-p-w.de

Förderer



**Kofinanziert von der
Europäischen Union**



Der Businessplan-Wettbewerb Berlin-Brandenburg wird gemeinsam durch die Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und Betriebe des Landes Berlin und durch das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Energie des Landes Brandenburg unterstützt sowie aus Mitteln der Europäischen Union kofinanziert.

Gründe mit Plan!