# Kollaboration in einer komplexen Welt

Dietmar Heijenga und Andrea Kuhfuß

28. März HR-Trends 2019



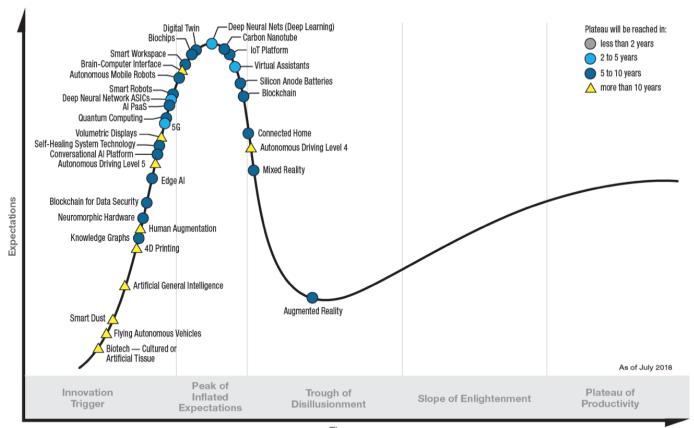


Analytics DataScience Prototyping Industrie eepNeuralNetwork DigitaleTransformation Reality DeepLearning SiliconValley Disruption Augmented Virtual





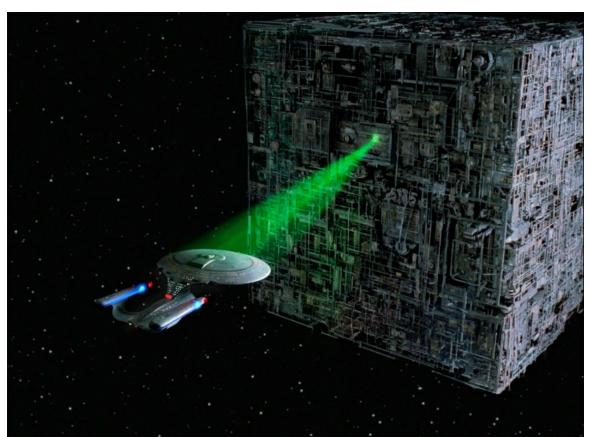
#### Hype Cycle for Emerging Technologies, 2018







## Digitale Transformation







https://www.google.com/search?hl=de&tbm=isch&source=hp&biw=1920&bih=969&ei=3SgvX0P wJsLSwALajqWQDA&q=borg&oq=borg&gs\_l=img.3..0110.1813.2300..4008...0.0..0.52.185.4. gws-wiz-img....0.YSp2WxuiFWA#imgrc=BTAgITS1ciJihM:

## Digitale Transformation







Ebay: VW Beetle 1500 Bj. 1970







## Das Pi-Modell





























Ideo: Make technology more human: Children's Hospital I





## Aller guten Dinge sind drei.





## Mindset

- Rede nicht, zeige und probiere aus.
- Sei empathisch. Was braucht der Nutzer?
- Entwickle eine klare Vision.
- Experimentiere.
- Vergiss den Prozess nicht.
- Aktion statt Denken.
- Kollaboriere.





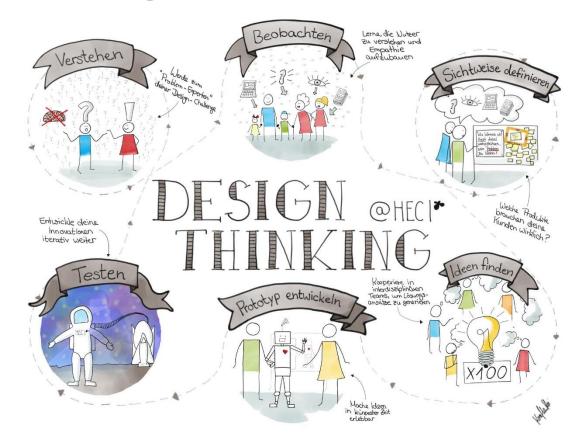
## Mindset

## Die Arbeit fängt jetzt erst an.





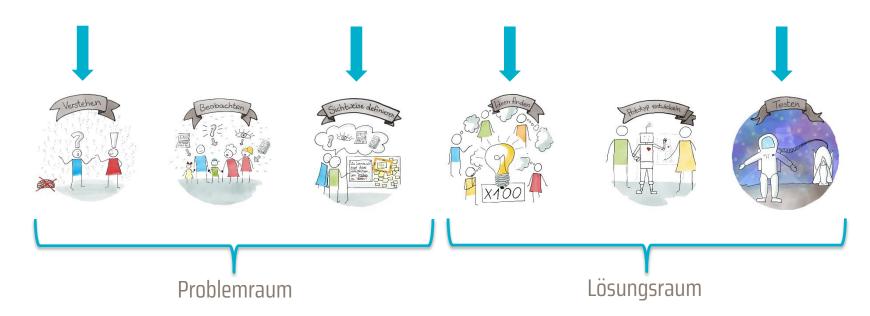
## **DESIGN THINKING**







## **DESIGN THINKING – Der Prozess**







## Die Design Challenge How might we...

 Wie können wir den Onboarding-Prozess für neue Kolleginnen und Kollegen wertschätzender und effizienter gestalten?





## Phase 1: Verstehen

#### • Ziele:

- zum Problemexperten werden
- Konsens über die Fragestellung finden
- Empathie für Dein Gegenüber aufbauen
- zum Team zusammen wachsen

#### • Wie:

Seziert die Challenge!

- Was bedeutet "Onboarding-Prozess" für Euch?
- Wer sind Eure Kolleginnen und Kollegen"? (Stakeholder)
- Was bedeutet "wertschätzend und effizient" für Euch?
- Welche Probleme haben alle Beteiligten?







## Phase 3: Sichtweise definieren (Point of View)



#### Ziele:

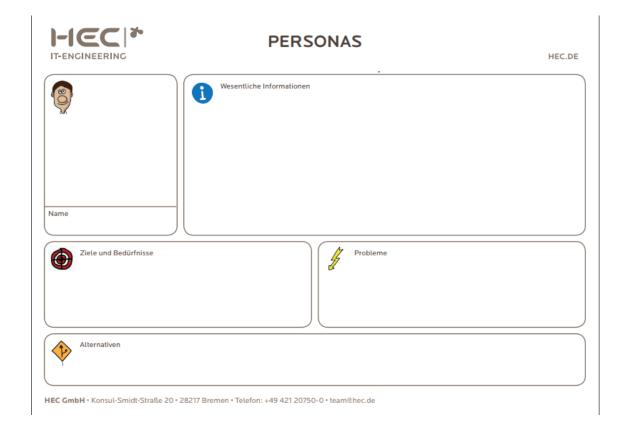
- Wir erkennen Muster in den Bedürfnissen der Nutzer.
- Wir sehen Chancen, wo andere Probleme sehen.
- Wir verstehen die Kundenbedürfnisse auf allen Ebenen.
- Wir schaffen Klarheit über Annahmen und Hypothesen.
- Wir tauchen in Systeme und machen sie erfahrbar.
- Wir bringen Informationen zusammen und interpretieren sie.
- Wir verstehen Erkenntnisse und heben die wichtigsten Insights hervor.
- Wir rücken emotional ganz nahe an unseren Kunden heran.

#### • Wie:

- Wir bündeln die Erkenntnisse der Phasen *Verstehen* und *Beobachten*.
- Wir finden einen Konsens über die wichtigsten Erkenntnisse.
- Wir entwickeln aus diesen Erkenntnissen eine Persona, deren Problem wir lösen wollen.
- Wir entwickeln eine Metapher für das Problem und dessen Lösung.



## Phase 3: Sichtweise definieren: Unsere Persona







## Phase 4: Ideen finden

#### • Ziele:

- Wir sammeln 100 Ideen, verrückt, visionär oder realistisch, mit denen wir das Problem unserer Persona lösen wollen.

#### • Wie:

- Brainstorm







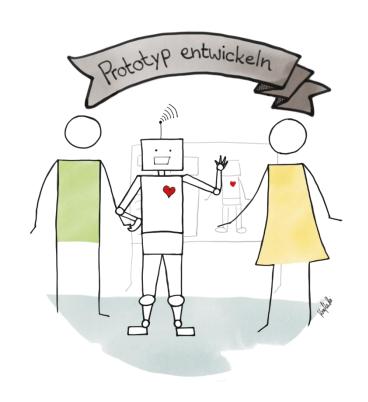
## Phase 5: Prototypen entwickeln

#### Ziele:

- Wir entwickeln einen Prototypen, mit dem unsere Persona versuchen wird, ihr/sein Problem zu lösen.

#### • Wie:

- Wir singen, tanzen oder sagen es mit Blumen... (Costumer Journey, Role Play, Lego, etc.)







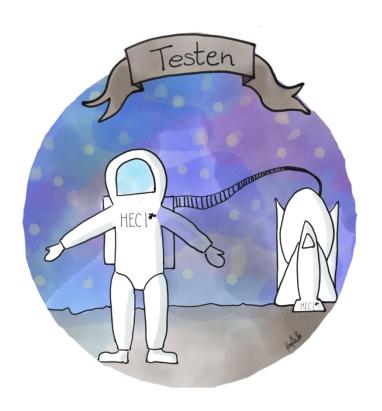
### Phase 6: Testen

#### • Ziele:

- Wir lassen unseren Prototypen durch unsere Persona testen, um zu schauen, ob wir damit sein/ihr Problem lösen können.

#### Wie:

- Wir singen, tanzen oder sagen es mit Blumen... (Costumer Journey, Role Play, Lego, etc.)
- Wenn das Problem mit diesem Prototypen noch nicht gelöst wird, gehen wir in den Iterationsprozess, um das Ergebnis zu verbessern.

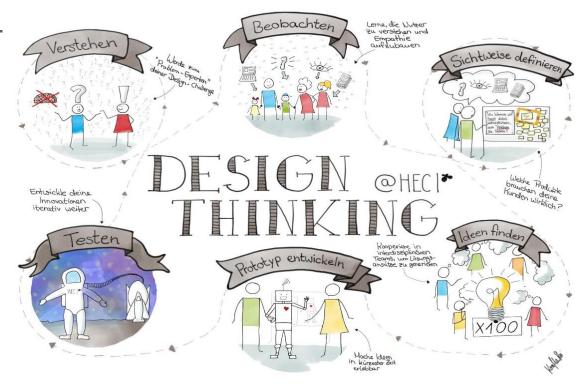






## Phase 7: Reflektieren

und iterieren...







## Literatur

- Adkins, Lyssa: Coaching Agile Teams, Addison-Wesley Professional, 2010
- Bachfischer, Nicola: Sprungbrett in die Zukunft. Wie Unternehmen in einer Start-up-Welt erfolgreich sein können, innovaME, 2018
- brand eins Thema: Consulting, April Juli 2018
- Das Design Thinking Playbook, Verlag Franz Vahlen GmbH, 2017, dt-playbook.com
- designkit.org / d.school.stanford.edu
  Friedman, Thomas L.; Thank You for Being Late. Ein optimistisches Handbuch für das Zeitalter der Beschleunigung, Lübbe AG, 2017
- Gloger, Boris/Rösner, Dieter: Selbstorganisation braucht Führung, Hanser Verlag, 2017
- Harvard Business Review: Agile at Scale, May-June 2018
- Harvard Business Manager: Change Management, Juni 2018
- Johnson, Steven: Wo gute Ideen herkommen. Eine kurze Geschichte der Innovation, SCOVENTA Verlagsgesellschaft, 2016
- https://kurswechsel.jetzt/2018/10/15/andrea-im-firmenfunk-podcast/
- https://kurswechsel.jetzt/2018/09/14/wenn-design-thinking-eine-personwaere/https://kurswechsel.jetzt/2018/09/14/wenn-design-thinking-eine-person-waere/
- Plattner, Meinel, Leifer: Understand Improve Apply, Springer Verlag, 2011





# Merci! Und nicht vergessen: Die Arbeit fängt jetzt erst an. kurswechsel.jetzt



