

**DESIGN THINKING**



# DEN KUNDEN VERSTEHEN LERNEN

Design Thinking ist ein agiles Framework. Es wird als ganzheitlicher am Menschen orientierter Innovationsansatz verstanden, in dem verschiedene kreative und analytische Methoden kombiniert werden. Ziel ist es, komplexe Problemstellungen durch eine systematische und nutzerzentrierte Herangehensweise zu lösen.

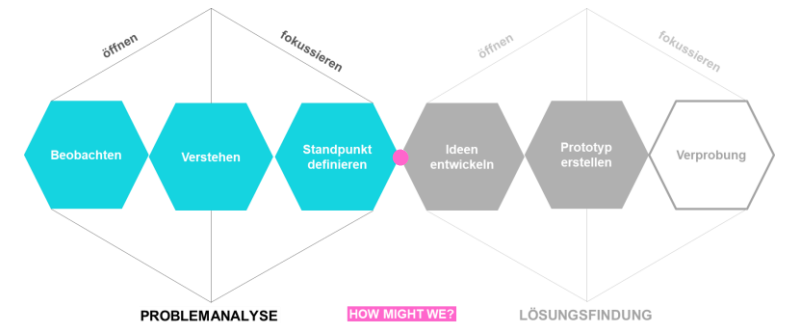
Drei wesentliche Erfolgsfaktoren des Design Thinking sind interdisziplinäre Teams, eine konsequente Nutzerzentrierung und permanente Iteration im Vorgehen. Unser Vorgehen orientiert sich dabei an dem Double Diamond Modell des British Design Council.

Im ersten Schritt versuchen wir gemeinsam, das Ausgangsproblem vollumfänglich zu verstehen. Häufig ist das Problem zu ungenau oder die

Frage dahinter viel zu breit gestellt. Wir durchlaufen drei Phasen, um die Fragestellung so konkret und nah wie möglich am tatsächlichen Problem zu halten:

- Verstehen: Wir wollen das (Ausgangs-) Problem, die Hintergründe und Auswirkungen genau verstehen.
- Entdecken: Wir beobachten die Auswirkungen des Problems live oder versuchen sogar, sie selbst zu erleben. Ziel ist es, neue Erkenntnisse zu erlangen.
- Standpunkt definieren: Wir identifizieren die zentrale Problemstellung, die wir konkret lösen wollen, aus den verschiedenen Teilproblemen bzw. Herausforderungen.

Zusammenfassend bedeutet der Erste unseres Double Diamond: Wir öffnen den Problemraum, um zu verstehen, worum es eigentlich geht. Anschließend definieren wir die aus Kundensicht zentrale Problem- bzw. Fragestellung.







***“If I had an hour to solve a problem and my life depended on the solution, I would spend the first 55 minutes determining the proper question to ask, for once I know the proper question I could solve the problem in less than five minutes.”***

Albert Einstein

# INNOVATIVE LÖSUNGEN FINDEN UND VERPROBEN

Wenn die Fragestellung klar definiert und idealerweise als sogenannte „How Might We“-Frage formuliert ist, können wir mit der Lösungsfindung beginnen. Auch dabei durchlaufen wir i.d.R. wieder drei Phasen:

- Ideation: Wir entwickeln Ideen und erarbeiten kreative Lösungen.
- Prototype: Wir bauen Prototypen, mit dem wir den Lösungsansatz schnell am Kunden testen können.
- Test: Mit Hilfe der Prototypen, gehen wir auf Kunden zu und holen Feedback ein.

Auch hier öffnen wir zunächst den Lösungsraum mit Hilfe von Kreativmethoden so weit wie möglich. Zu Beginn ist das Motto Quantität vor

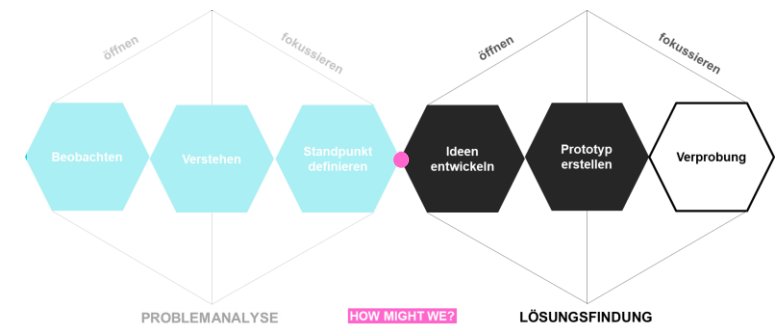
Qualität. Anschließend werden Ideen und Ansätze mit geringem Kundennutzen oder größeren Akzeptanzproblemen in einer Bewertungsphase ausgeschlossen.

Nach der Ideenfindung werden Prototypen erstellt, die die generierten Ideen erlebbar machen. Vom Papier-Prototypen bis zum Rollenspiel helfen diese Lösungs-Skizzen die Idee schnell und konkret erlebbar zu machen. Im Dialog lassen sich die Prototypen ohne großen Entwicklungsaufwand konkretisieren und verfeinern.

In der letzten Phase werden die generierten Prototypen mit Kunden getestet. Hier stellt sich heraus, welche Ansätze sich für eine nachhaltige Problemlösung eignen und mit Hilfe von agilen

Methoden weiterverfolgt werden sollten.

Design Thinking zeichnet sich dadurch aus, dass es durch die Vielzahl an Methoden auf nahezu jedes Problem angewendet werden kann. Einige bekannte Methoden sind das Persona-Konzept, Customer Journey Mapping und Rapid Prototyping. Weitere Informationen zu Design Thinking findet ihr in unserem [neubaublog](#), [Youtube Channel](#) und bei unseren [Workshops](#).







**Christian Haß**

christian.hass@derneubau.com  
+49.176.24793042



**Luisa Ziemer**

luisa.ziemer@derneubau.com  
+49.178.8278225