

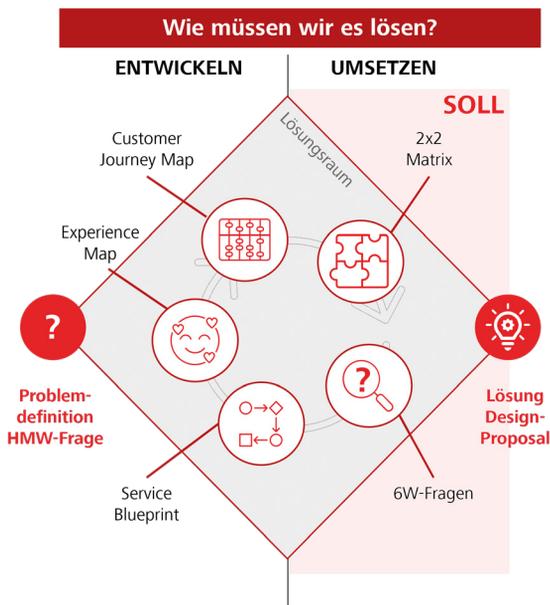


## **Design-String**

Ein How-to-Guide  
zur Verbesserung  
deines Produkts  
oder deiner  
Dienstleistung

## Was ist der Sinn & Zweck des Design-Strings?

Der Design-String ist eine Serie von Methoden, die im Design-Thinking-Prozess eingesetzt werden, um ein *Wicked Problem* zu lösen. Im zweiten Diamond des Design-Thinking-Prozesses, dem sogenannten «Lösungsraum» (vgl. Abbildung unten), werden die systematisch ausgewählten Design-Methoden verwendet, um eine Lösung zu entwickeln, wie das eruierte Problem aus dem ersten Diamond «Problemraum» angegangen werden kann.



Zweiter Diamond «Lösungsraum»  
Quelle: eigene Darstellung

## Wozu kannst du den Design-String einsetzen?

Zur Verbesserung eines Produkts oder einer Dienstleistung.

## Was kannst du mit dem Design-String machen?

Das aktuelle Produkt oder Dienstleistung besser verstehen und dabei sowohl die Kundensicht als auch die Sicht der Verantwortlichen für die Produktentwicklung oder die Leistungserbringung einnehmen, um Lücken und Verbesserungspotentiale zu identifizieren.

## Wie kannst du den Design-String anwenden?

In den nächsten fünf Schritten wird die Abfolge der Methoden aus dem Design-String dargelegt. Dabei findest du die Details zur Anwendung in den jeweiligen QR-Codes, die dich direkt zur Online-Vorlage aus dem Design Thinking Toolbook (Lewrick et al., 2020) führen.

## Zeit und Material

Um die Schritte erfolgreich zu meistern, empfiehlt sich eine Gruppengrösse von mindestens drei Teilnehmenden. Dies ermöglicht es, dass unterschiedliche Sichtweisen auf die Entwicklung der Lösung eingenommen werden können. Tragfähige Lösungen entstehen erst durch die Kombination verschiedener Perspektiven und Expertisen (Weiss, 2021).

Die Dauer der Interventionen variiert stark nach der Grösse und Zusammenstellung der Gruppe, nach der Art der Methode oder nach dem zu behandelnden Thema. Wenn du aber immer von mindestens zwei Stunden für die Durchführung ausgehst, bist du auf der sicheren Seite.

Nebst der Anwendung der vorgeschlagenen Vorlage aus dem Design Thinking Toolbook (Lewrick et al., 2020) solltest du bei einer physischen Durchführung genügend Stifte und selbstklebende Kärtchen zur Verfügung stellen. Genügend (Pinn-)Wände oder Flipchartständer sind ebenfalls wertvolle Hilfsmittel. Wenn du die Intervention online oder hybrid durchführst, eignet sich eine Online-Kollaborationsplattform, wie beispielsweise Miro.

1



Vorlage  
Customer  
Journey Map<sup>1</sup>

## Erster Schritt:

Verstehe besser, welche Schritte deine Kunden durchlaufen und welche Erfahrungen sie mit deinen Produkten oder Dienstleistungen machen. Nimm die Perspektive deines Kunden ein und visualisiere mit der Vorlage Customer Journey Map sämtliche Interaktionen sowie gemachte Erfahrungen. Dokumentiere deine Erkenntnisse und erste Ideen. In einem optionalen Schritt kannst du herausfinden, welche Gefühle deine Kunden bei der Nutzung deiner Produkte oder Dienstleistungen haben. Erweitere die erfasste Customer Journey um die Emotionskurve deines Kunden mit Hilfe der «Experience Map» und erfasse die erlebten Höhen und Tiefen an der entsprechenden Stelle in der Vorlage.

2



Vorlage  
Service  
Blueprint<sup>1</sup>

## Zweiter Schritt:

Vergleiche die Kundeninteraktionen mit deinem Prozess. Nutze die Vorlage Service Blueprint, um die sichtbaren und unsichtbaren Aktivitäten deiner Leistungserbringung zu erfassen. Verknüpfe dies mit der Customer Journey und analysiere potentielle Schwachstellen im Prozess. Markiere die erkannten Verbesserungsmöglichkeiten.

3



Vorlage  
2x2-Matrix<sup>1</sup>

## Dritter Schritt:

Priorisiere die erfassten Ergebnisse aus den ersten drei Schritten mit Hilfe der Vorlage 2x2-Matrix nach «Impact» und «Aufwand». Setze den Fokus auf die Umsetzung der identifizierten Ideen und Verbesserungspotentiale mit dem grössten Impact und dem geringsten Aufwand.

4



Vorlage  
6W-Fragen<sup>1</sup>

## Vierter Schritt:

Vertiefe dein Verständnis für die priorisierten Verbesserungspotentiale, indem du die 6W-Fragen anwendest. So erhältst du tiefgehende Einsichten und gewinnst neue Erkenntnisse oder hilfreiche Informationen. Optional kannst du für jede Verbesserungsmöglichkeit eine HMW-Frage formulieren, um sie konkreter zu erfassen.

5



## Fünfter Schritt:

Entwickle Lösungsansätze aus den Ideen sowie Verbesserungsmöglichkeiten und setze sie unter Anwendung des Dreiklangs des Strategischen Design in einem Design-Proposal um. Orientiere dich dabei an einer nutzentrierten Denkweise, kombiniere diverse Expertisen, gehe iterativ voran und lerne bei jedem Schritt dazu.

*Tipp: Sei mutig, neugierig sowie ergebnisoffen und scheue dich nicht, bei Bedarf auch den unkonventionellen Weg einzuschlagen.*

<sup>1</sup>Quelle: Design Thinking Toolbook (Lewrick et al., 2020)