Mit Diamanten kreative Lösungen finden

Veröffentlicht am 9. Juni 2020

Ihre Ansprechpersonen: Philipp Zaugg

Tags: Erfolgsgeschichten, Handel, Transport und Logistik, Business Analyse und Requirements Engineering, Strategieberatung

Ausgangslage

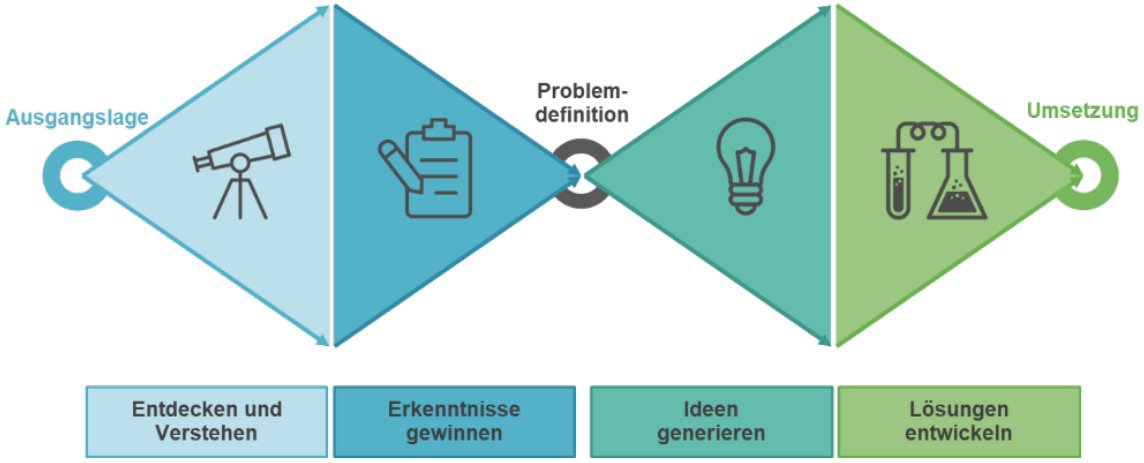
Die Schweizerische Post hat vor einigen Jahren damit begonnen, ihre Dienstleistungen auch über ausgewählte Quartierläden und andere Partner zugänglich zu machen. Die Anzahl solcher «Filialen mit Partner» ist in der Schweiz inzwischen auf über 1'000 angewachsen. Dementsprechend gross ist die Bedeutung, welche dieser Art von Zugangspunkt im Postnetz beigemessen wird.

Für die Partner sind diese zusätzlichen postalischen Dienstleistungen lediglich ein Nebengeschäft. Um den Kundinnen und Kunden auch in den Partnerformaten die gewohnte Dienstleistungsqualität der Post bieten zu können, muss das Partnerpersonal entsprechend geschult werden. Die Strukturen und Prozesse rund um die Aus- und Weiterbildung der Partnermitarbeitenden werden aktuell professionalisiert. Die APP unterstützt die Schweizerische Post bei diesem Vorhaben.

Methode

Beim Design Thinking gibt es zahlreiche verschiedene Ansätze. Ein durch den Design Council entwickeltes Modell ist das Double Diamond Modell. Dieses Modell ist eine Visualisierung des Kreativprozesses und ermöglicht, Kundenbedürfnisse oder Probleme gezielt zu verstehen und passende Lösungen zu finden.

Der doppelte Diamant stellt die klare Trennung von einerseits Problemfindung und andererseits Lösungsfindung dar. Sowohl bei der Problemfindung als auch bei der Lösungsfindung wird eine Phase der Divergenz und Phase der Kongruenz durchlaufen.



Die einzelnen vier Phasen des Modells lassen sich dabei wie folgt umschreiben:

1. Entdecken und Verstehen

Möglichst viel über die Zielgruppe und deren Herausforderungen sowie Bedürfnisse herausfinden und versuchen, diese zu verstehen.

2. Erkenntnisse gewinnen

Informationen konsolidieren, Schlüsse ziehen und die zentrale Problemstellung ausformulieren.

3. Ideen generieren

Basierend auf den Erkenntnissen neue Lösungsansätze für die Problemstellung generieren.

4. Lösungen entwickeln

Ideen selektieren und zu Lösungsvarianten ausarbeiten. Diese mittels Prototypen mit der Zielgruppe testen und iterativ verfeinern.

Anwendungsbeispiel

Die Schweizerische Post hat die APP beauftragt, ein Konzept für die Befähigung des Partnerpersonals zu erarbeiten und dieses umzusetzen. Zu Beginn des Projekts hat sich gezeigt, dass die Mitarbeitenden bereits zahlreiche Ideen und Lösungsansätze entwickelt haben. Die Analyse der Ausgangslage ergab aber auch,

dass es bei den Beteiligten an einem gemeinsamen Verständnis für die zugrundeliegende Problemstellung fehlte.

Aus diesem Grund wurde gemeinsam entschieden, dass bevor mit existierenden oder neuen Lösungsideen weitergearbeitet wird, zuerst die zentralen Problemstellungen erfasst werden sollen. Zum Zweck der Problem- und anschliessender Lösungsfindung haben wir die Methodik des Double Diamond Modells eingeführt und angewendet:

Nach einer umfassenden Analyse der Ausgangslage haben wir die unterschiedlichen Ziel- bzw. Anspruchsgruppen sowie deren Herausforderungen und Bedürfnisse identifiziert und mittels verschiedenen Methoden wie beispielsweise Feldbeobachtungen und Interviews genauer untersucht. Im Anschluss darauf wurde mit verschiedenen Post-internen Fachexperten ein Workshop durchgeführt. Dabei haben wir mittels Perspektivenwechseln die vorbereiteten Value Proposition Canvas' ergänzt und die erarbeiteten Ergebnisse konsolidert. Die gewonnenen Erkenntnisse verifizierten wir durch Telefoninterviews mit der entsprechenden Zielgruppe und konnten schliesslich die zentralen Problemstellungen ausformulieren.

Als nächster Schritt wurden in mehreren kleineren Workshops mittels verschiedener Kreativitätstechniken die unterschiedlichsten und teilweise ausgefallensten Lösungsideen für die erfassten Problemstellungen generiert. So ergaben sich, ergänzend zu den Überlegungen hinsichtlich Verbesserungsmöglichkeiten bei den Ausbildungsformaten, auch völlig neue Lösungsansätze, wie beispielsweise die gezielte Vereinfachung von Prozessen oder die Unterstützung des Partnerpersonals durch das System. Die gesammelten Ideen galt es zu clustern und erste Lösungsvarianten zu skizzieren und priorisieren. Aktuell sind wir daran diese Lösungsansätze iterativ zu konkretisieren und umzusetzen, wobei wir verschiedene Lösungen mit Prototypen und unter Einbezug der entsprechenden Zielgruppen testen werden.

Als einer vieler Design Thinking Ansätze zeichnet sich das Double Diamond Modell durch die systematische und gleichzeitig kreative Herangehensweise bei der Problemdefinition und der Lösungsfindung aus. Die Ziel- bzw. Anspruchsgruppe steht dabei mit ihren Bedürfnissen bereits von Anfang an im Fokus. Die einfache Visualisierung des Kreativprozesses eignet sich gut, um das Vorgehen zu planen und den aktuellen Entwicklungsstand gegenüber den Beteiligten schnell und verständlich aufzuzeigen.

Das Double Diamond Modell bzw. Design Thinking kann in vielen Bereichen Anwendung finden und ist besonders hilfreich, wenn es darum geht, anspruchsvolle Probleme zu lösen sowie Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln.

Möchten Sie mehr über dieses spannende Thema erfahren oder wissen, wie die APP auch Sie bei einem herausfordernden Vorhaben unterstützen kann? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.