GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
PTKA Projektträger Karlsruhe im Karlsruher Institut für Technologie

DETHIS

DESIGN THINKING FOR INDUSTRIAL SERVICES

Beke Redlich, Jacobs University gGmbH

AGENDA

1. Hintergrund, Ziele und Partner
2. DETHIS-Verfahren und -Methodenbaukasten
3. DETHIS-Plattform und -Apps
4. Erkenntnisse und Herausforderungen im Überblick
5. Ausblick und Diskussion

AGENDA

1. Hintergrund, Ziele und Partner

2. DETHIS-Verfahren und -Methodenbaukasten

3. DETHIS-Plattform und -Apps

4. Erkenntnisse und Herausforderungen im Überblick

5. Ausblick und Diskussion

HINTERGRUND

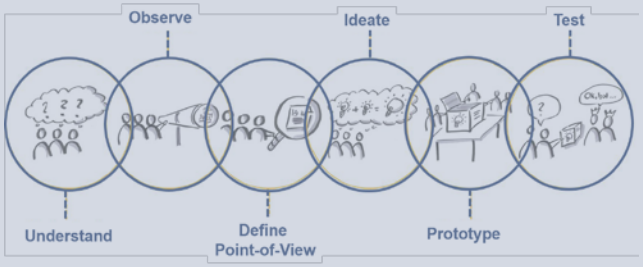
Projektidee
- kundenindividualisierte Produkte und Dienstleistungen
- innovative „Routinen“ zur Entwicklung von Geschäftsmodellen von KMU
- zeit- und ortsunabhängige Innovationsprozesse

Herausforderungen
- keine dedizierte F&E
- keine Innovationsverfahren
- Unterstützung in der Entwicklung von Dienstleistungen

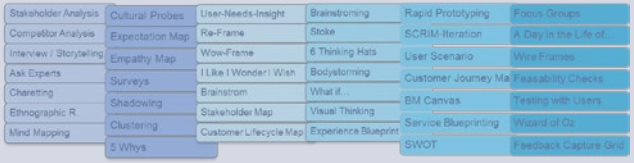
Ausgangssituation
- zunehmende Digitalisierung
- kundenindividualisierte Produkte
- steigende Nachfrage nach industrienahen Dienstleistungen

DESIGN THINKING & INDUSTRIENAHE DIENSTLEISTER

Design Thinking Prozess



Design Thinking Methoden



Design Thinking Mindset

DESIGN THINKING | USER-CENTERED | CO-CREATION | OPEN-SOLUTION | COLLABORATION | RESEARCH-BASED | MULTIDISCIPLINARY | ITERATIV | CREATIVE | DISRUPTIVE | INNOVATION | SPACE | EXPERIENCES | SERVICE | TOOLS | PRODUCT

KMU, die industrienahe Dienstleistungen erbringen, befähigen…

… kundenindividualisierte Produkte und Dienstleistungen anzubieten.

… effiziente und zugleich kreativitätsfördernden Verfahren und Hilfsmittel nutzen und entwickeln.

… innovative „Routinen“ zur Entwicklung dienstleistungsbasierter Geschäftsmodelle einführen.

… zeit- und ortsunabhängig Kunden und Partner in den Innovationsprozess einzubeziehen.

PARTNER & AUFGABENSTELLUNG

JACOBS UNIVERSITY	Entwicklung des DETHIS-Vorgehens und Methodenbaukastens
RUB	Analyse und Gestaltung der Innovationsprozesse bei den Anwendungspartnern
Virtimo	Implementierung de DETHIS-Plattform und DETHIS-Apps
UNIVERSITÄT DUISBURG ESSEN	Konzeption und Evaluation der DETHIS-Plattform
Technische Universität Braunschweig	Digitalisierung der DETHIS-Methoden und Entwicklung von DETHIS-App-Prototypen
rts KOTHES!	Erprobung vom DETHIS-Methodenbaukasten und DETHIS-Vorgehen sowie Weiterentwicklung eigener Innovationsprozesse

ÜBERGEORDNETE ZIELE

Ziel 1 – hybrid

- DETHIS-Verfahren
- DETHIS-Methodenbaukasten

Ziel 2 – digital

- Virtualisiertes DETHIS-Verfahren
- DETHIS-Plattform
- DETHIS-Apps

AGENDA

1. Hintergrund, Ziele und Partner

2. DETHIS-Verfahren und -Methodenbaukasten

3. DETHIS-Plattform und -Apps

4. Erkenntnisse und Herausforderungen im Überblick

5. Ausblick und Diskussion

DETHIS-VERFAHREN

Anpassung des Design Thinking Phasenablaufs

Befähigung zum eigenständigen Einstieg in einen Design Thinking Prozess

Übergang zur Einbettung der Workshops in die Innovationsprozesse der Unternehmen

Design Challenge → Verstehen → Beobachten → Standpunkt definieren → Ideen entwickeln → Prototyp erstellen → Test → Implementierung

DETHIS-METHODENBAUKASTEN

- Mehr als 400 Methoden
- Kategorisierung nach…
  - Phase
  - Zugehörigkeit zu anderen Methoden
  - Zeitrahmen
  - Teilnehmerzahl
  - Produkt/Service
  - Digitalisierbarkeit

Tool	Anmerkungen	Zugehörigk	Phase 1	Phase 2	Phase 3
Interview	Interview-unterstützende Software (Bspw. Fragebögen)				Verstehen
Extreme users					Verstehen
Analogous empathy					Verstehen
Story share-and-capture					Verstehen
Bodystorming	Überschneidung				Verstehen
What? How? Why?	Office-Software				Verstehen
User Camery Study					Verstehen
Frame Your Design Challen	Überschneidung		Inspiration	Understand	Verstehen
Recruitung Tools			Inspiration	Understand	Verstehen
Interview	Überschneidung		Inspiration	Understand	Verstehen
Group Interview	Überschneidung		Inspiration	Understand	Verstehen
Expert Interviews	Überschneidung		Inspiration	Understand	Verstehen
Conversation Starters			Inspiration	Understand	Verstehen
Analogous Inspiration			Inspiration	Understand	Verstehen
Create a Project Plan			Inspiration	Understand	Verstehen
Card Sort			Inspiration	Understand	Verstehen
Collage			Inspiration	Understand	Verstehen
Guided Tour			Inspiration	Understand	Verstehen
Draw It			Inspiration	Understand	Verstehen
Peers Observing Peers			Inspiration	Understand	Verstehen
Build a Team			Inspiration	Understand	Verstehen
Define Your Audience			Inspiration	Understand	Verstehen
Secondary Research			Inspiration	Understand	Verstehen
Immersion			Inspiration	Understand	Verstehen
Resource Flow			Inspiration	Understand	Verstehen
Extremes and Mainstream:	Überschneidung		Inspiration	Understand	Verstehen
Be a...			Inspiration	Understand	Verstehen

DETHIS-METHODENBAUKASTEN

Einsatz und Neuentwicklung passender Methoden

Design Challenge	Verstehen	Beobachten	Standpunkt definieren	Ideen entwickeln	Prototyp erstellen	Test	Implemen-tierung
	Charreting			Define what to prototype			
	2x2 Matrix			Clustern	Customer Journey	Open Space	Value Proposition Canvas
	Define your Audience	User Blueprint		Gutcheck	Pen & Paper	Interviews	Smart Service Canvas
	Priorisierung	Service Blueprint	Create Insight Statement	Brainstorming	Service Blueprint	World Café	Roadmap
HMW	Stakeholder Analysis	Interviews	Persona	Bundle Ideas	Storytelling	Presentation and Feedback	Business Model Canvas

DETHIS-VERFAHREN & METHODENBAUKASTEN

AGENDA

1. Hintergrund, Ziele und Partner

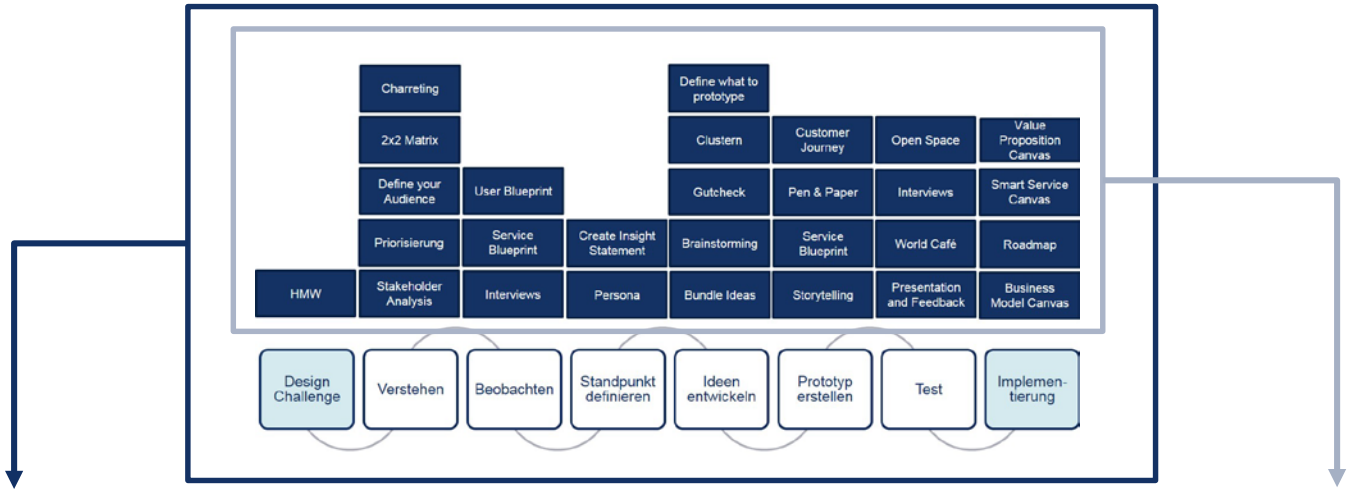
2. DETHIS-Verfahren und -Methodenbaukasten

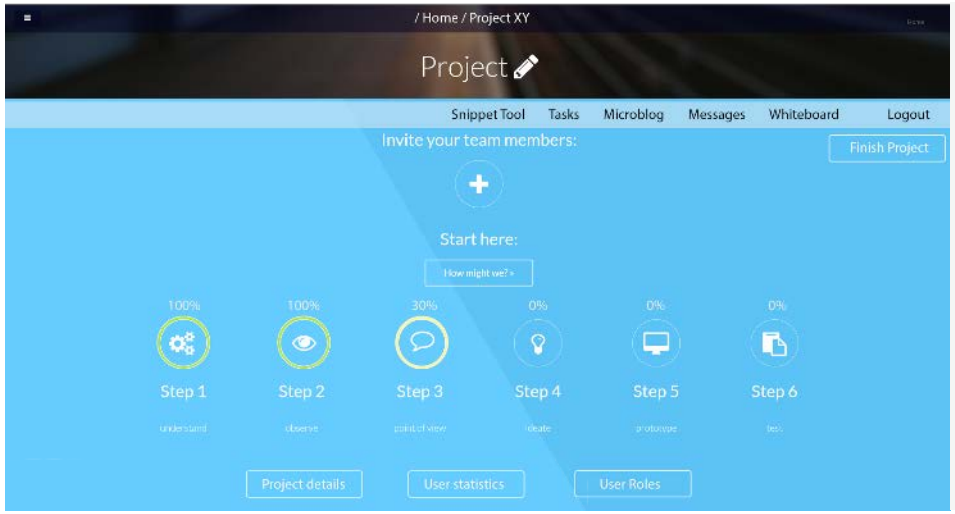
3. DETHIS-Plattform und -Apps

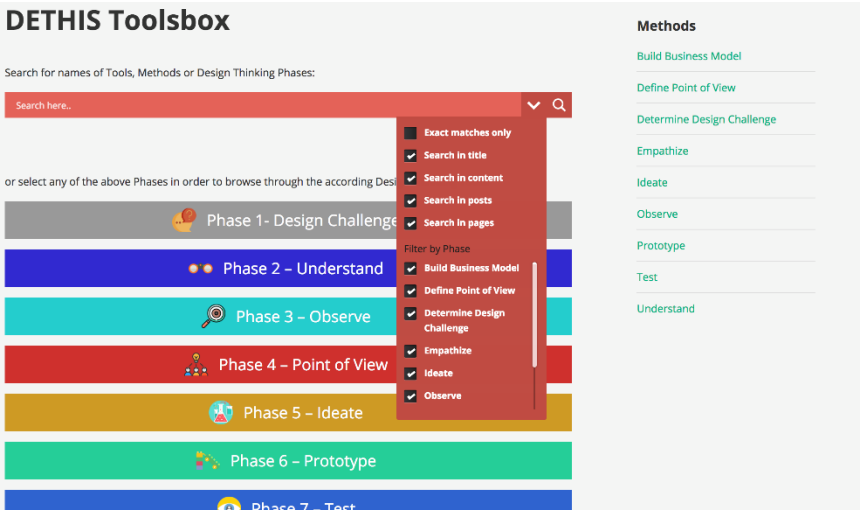
4. Erkenntnisse und Herausforderungen im Überblick

5. Ausblick und Diskussion

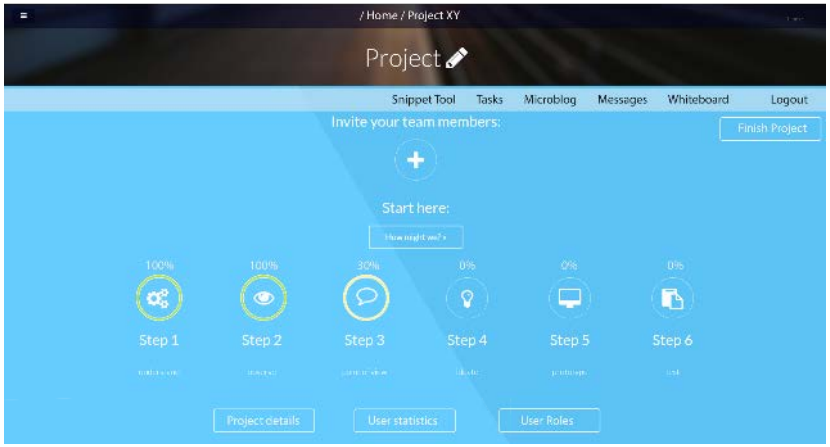
DETHIS-PLATTFORM UND APPS

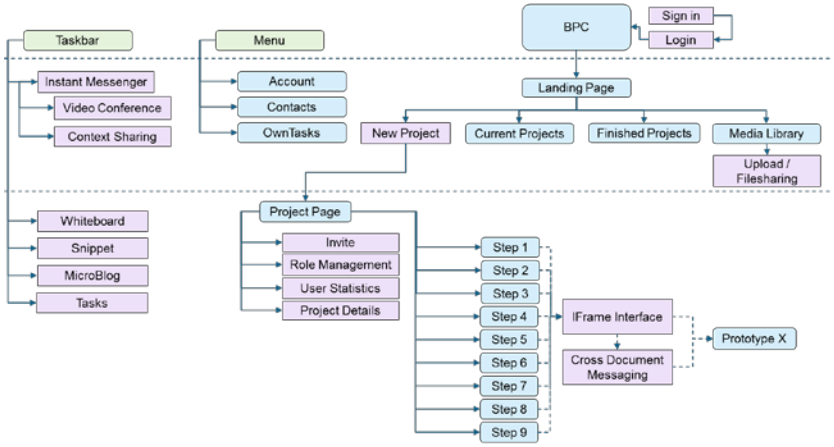






DETHIS-PLATTFORM



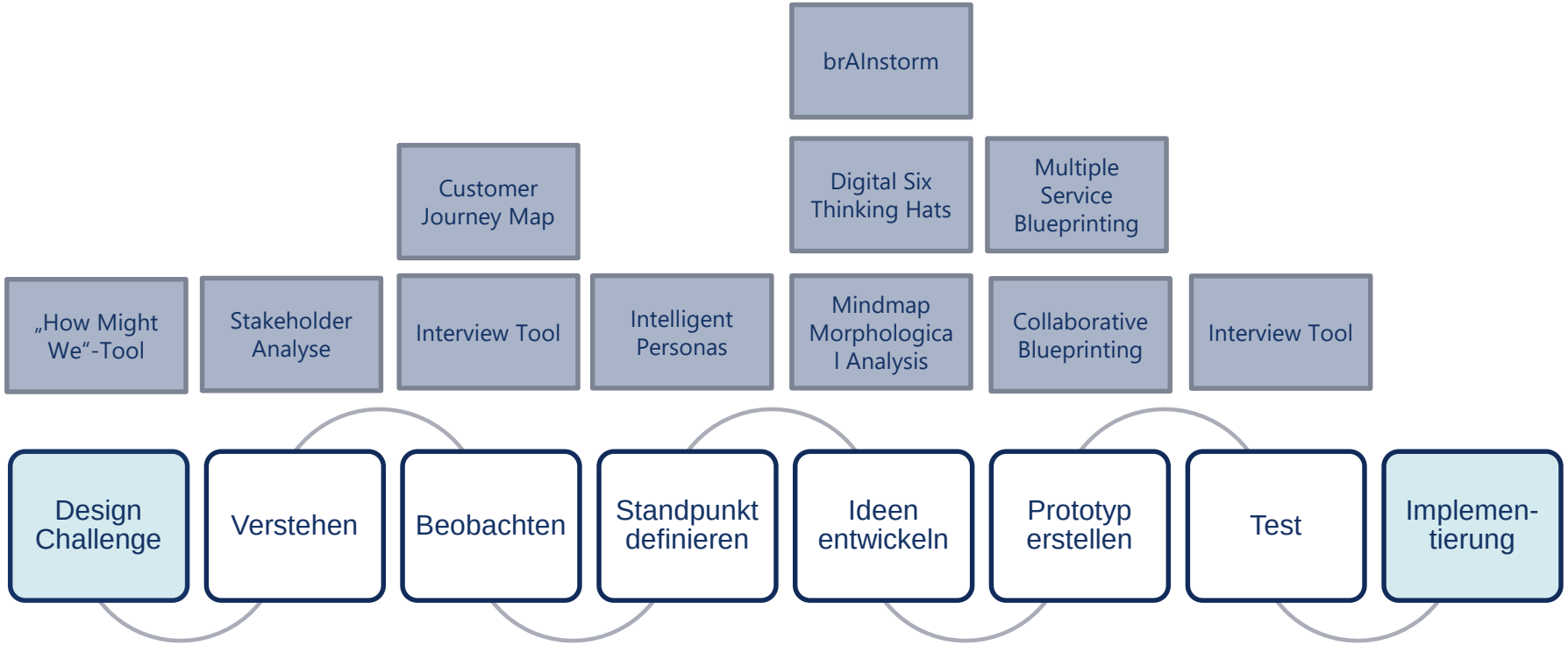


Das DETHIS-Verfahren zeit- und ortsunabhängig ermöglichen…

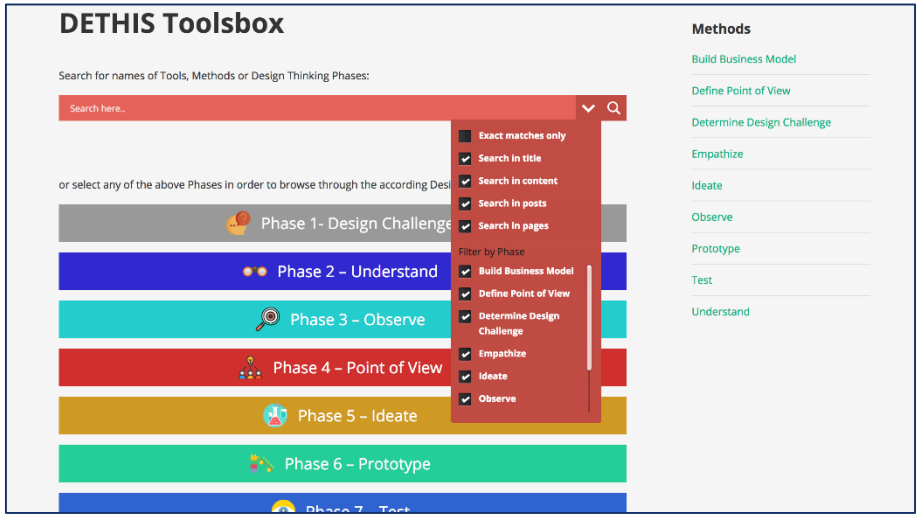
- Durchführung von vollständigen Workshops für unterschiedliche Zeiträume
- Angepasster Phasenablauf
- Iterative Bearbeitung
- Unterstützung beim Projektmanagement
- Audio-, Video-, Chat-, und visuelle Kommunikation
- Dokumentation von Prozessschritten
- Kunden/Nutzer können individuell eingeladen werden

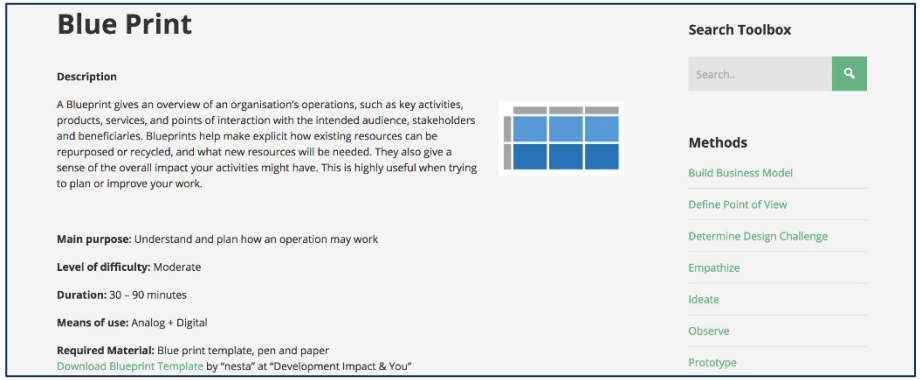
DETHIS-APPS

- Die Digitalisierung bietet neue Möglichkeiten bestehende Methoden um „intelligente“ Fähigkeiten zu erweitern und so die Nachteile der fehlenden direkten Kommunikation auszugleichen
- Beispiele: Semantischer Abgleich, Automatisierte künstliche Intelligenz, Orts- und Zeitunabhängigkeit



DETHIS-APPS / METHODENBAUKASTEN





Den Methodenbaukasten digital verfügbar machen…

- Befähigung zur eigenständigen Konzeption eines Workshops
- Unterstützung bei der Auswahl von passenden Methoden
- Suche nach unterschiedlichen Kategorien
- Feedback von Nutzern und Experten
- Anleitungen zur Durchführung
- Digitale und analoge Methoden

AGENDA

1. Hintergrund, Ziele und Partner

2. DETHIS-Verfahren und -Methodenbaukasten

3. DETHIS-Plattform und -Apps

4. Erkenntnisse und Herausforderungen im Überblick

5. Ausblick und Diskussion

ERKENNTNISSE & HERAUSFORDERUNGEN

- Unterschiedliche Einstellungen zu Innovationen und Innovationsprozessen bei KMU in den industrienahen Dienstleistungen
- Unterschiedliche Niveaus von IT-Anwendung in den KMU
- Bedarf an Best Practices und Anleitung durch Experten
- Das Erlernen und Anwenden des Design Thinking Mindsets wird als größte Herausforderung angesehen
- Design Thinking in den Arbeitsalltag/Innovationsprozess zu integrieren erfordert strukturelle Änderungen
- Kunden/Nutzer in das DETHIS-Verfahren zu integrieren bedarf besonderer Methodenentwicklung (B2B)
- Ohne Guidance/Moderation/Coaching ist die Anwendung von DETHIS noch nicht möglich

AGENDA

1. Hintergrund, Ziele und Partner

2. DETHIS-Verfahren und -Methodenbaukasten

3. DETHIS-Plattform und -Apps

4. Erkenntnisse und Herausforderungen im Überblick

5. Ausblick und Diskussion

AUSBLICK & DISKUSSION

Was ist der Mehrwert, den wir am Ende für die Unternehmen schaffen?

- DETHIS-Verfahren
- DETHIS-Methoden baukasten
- DETHIS-Plattform
- DETHIS-Apps

Infrastruktur und Anleitung für eine nachhaltige Implementierung eines angepassten und strukturierten Dienstleistungsinnovationsprozesses für die Zielgruppe industrienahe Dienstleister

AUSBLICK

- Entwicklung eines Recommender-Systems, dass die Funktion eines Moderators übernimmt und so die Methodendatenbank und die Plattform zu einem integrierten Ergebnis zusammenfügt.
- Fortschreitende Evaluation der Dienstleistungsinnovationsprozess bei den Anwendungspartnern.
- Entwicklung von weiteren Kreativitätsunterstützungssystemen

DISKUSSION

M.A. Beke Redlich
Jacobs University gGmbH
b.redlich@jacobs-university.de