

QM-Youngster Hamburg

Treffen am 21.11.2018
in Hamburg

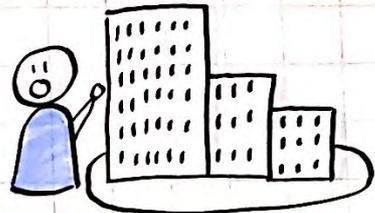
Thema: Digitalisierung II

Fotoprotokoll

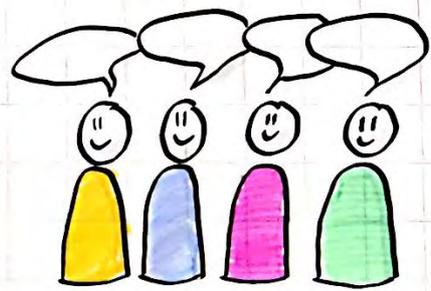
QM Youngster HH



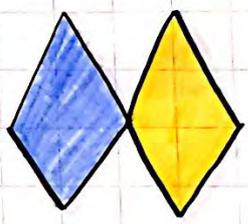
Begrüßung



Vossloh



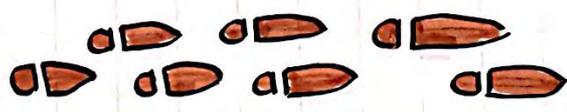
Vorstellungsrunde



Rückblick/ Input



Interviews auswerten



Nächste Schritte

Input

Design Thinking

Input

- Bei Design Thinking werden verschiedene Phasen durchlaufen
- Beim letzten Treffen haben wir die Verstehensphase gemacht und ein gemeinsames Verständnis zu Digitalisierung geschaffen und Fragen für die Interviews während der Beobachtungsphase entworfen;
- Ziel des heutigen Treffens ist den Point of View aus den Interviewergebnisse abzuleiten;

Design Thinking

Sie sind hier !



Beobachten

Verstehen

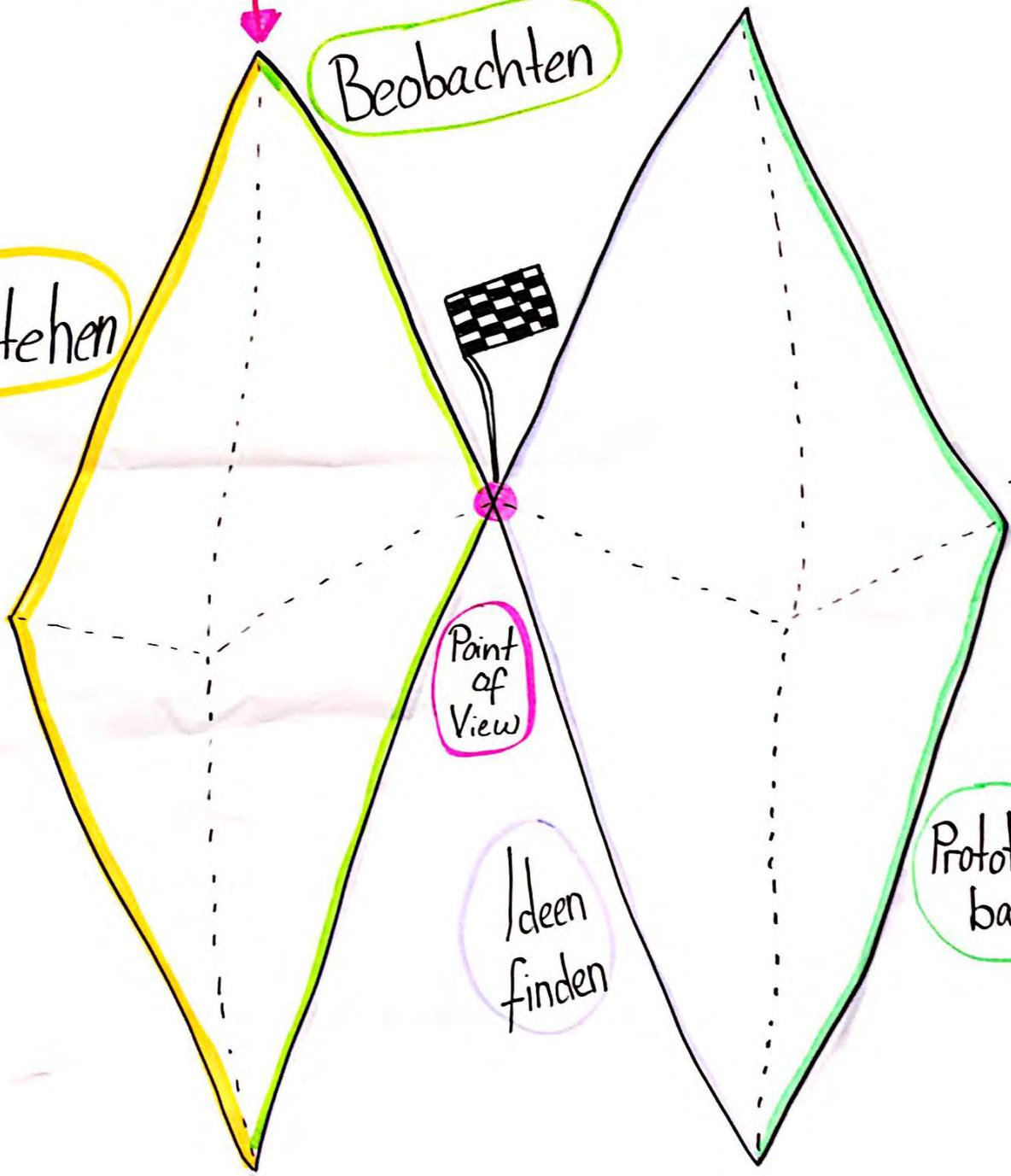


Point of View

Ideen finden

Prototypen bauen

Testen



Interviews auswerten

Storytelling

Auswertung der Interviews

- Die Interviewer/innen berichteten von ihren Gesprächen und präsentierten ihre Ergebnisse
- Gemeinsam im Team wurden die Ergebnisse geordnet und überlegt, welche Herausforderung bzw. Bedürfnisse hinter den Aussagen der Interviewten stehen
- Zum Schluss wählten die Teams die Aussage und die Herausforderung/das Bedürfnis heraus, die sie am meisten überraschten

Wer?

Daniel, 25
Maschinenbauer
"Digital Native"

Top-
Zitate

"Face-to-face"
für bestimmte
Situationsen
bevorzugt

Herausforderungen
/ Bedürfnisse

Digital Natives
vs.
"normale" Nutzer

Geschwindigkeit
↑

Ersteller
vs.
Anwender

Digitalisierung
als
Mittel
zum
Zweck

"Datenmüll"
→ Pflegeaufwand
→ Ablenkung

Wenn es nicht läuft,
läuft auch gar nichts
mehr.

Prionisierung +
Bewertung der
Datenflut

Übersättigung
→ Angst et was
zu Verpassen

Antje, 63
Quality Management
IT-Unternehmen

Bei Überforde-
rung "Flucht"
in die Offline-
Welt

Anleitung,
Hilfestellung,
Orientierung

Wer?

Ankatrien, 30
Teamassistentin

Sicherheit

Top-
Zitate

90% aller Reisen
müssen online
gebucht werden

kein Zettel?
E-mail schreiben!

H:
Abhängigkeit

Ich telefoniere
mittlerweile sehr
ungern


Herausforderung
/Bedürfnis

Individuelle
Anpassung

Effizienz
(der Kommunikation)

#1
Daten-Flut

H: Sensibilität der
Quelle

H/B:
Qualität der
Daten

"Dabei bleiben"
- "cool" bleiben -

H:
(gesellschaftlicher)
DRUCK

Orientierung

Verfügbarkeit
der Digitalisierung

Point of View und Persona

Point of View und Persona

- Anhand der ausgewählten Aussagen und Herausforderung/Bedürfnisse erstelle jedes Team ihren Standpunkt (Point of View);
- Darüber hinaus wurde eine Persona gestaltet, die die Befragten repräsentiert;

Point of View

Wir haben Anton, 25 getroffen.

Wir waren erstaunt / überrascht zu sehen / herauszufinden
das "Face-to-face" für bestimmte
Kommunikation bevorzugt wird.

Wir möchten dabei unterstützen / helfen
die persönliche Ebene digital
abzubilden.

Persona:

Beschreibung:

(Name, Alter, Beruf, Familie, Hobbys...)

Anton, 25
Maschinenbauer
ledig
Fußball, Youtube

Ziele/Wünsche:

Hochzeit
Karriere

Bild



Digital Native

Was hilft? Was macht glücklich?
Zeit mit Freunden
Onlinebanking

Was frustriert/ärgert?

(Schmerzpunkte)

Verlieren beim Sport
Kein Fortkommen in der Karriere
Funklöcher

Zitate: Ich bevorzuge für bestimmte Situationen
"Face-to-face"-Treffen. *emotionale

Point of View

Wir haben Annkatrin (30) getroffen.

Wir waren erstaunt / überrascht zu sehen / herauszufinden
dass sie mittlerweile sehr
ungern telefoniert.

Wir möchten dabei unterstützen / helfen
die Abhängigkeit zu verringern und
effizient zu bleiben.

Persona:

Beschreibung:

(Name, Alter, Beruf, Familie, Hobby...)

Annkatrin (30)
Teamassistentin
Geld ausgeben



Was hilft? Was macht glücklich?

Zuverlässigkeit
Schnelligkeit

Ziele/Wünsche:

„dran bleiben“
effizient arbeiten
Sicherheit
Abhängigkeit
wenigern

Was frustriert/ärgert?
(Schmerzpunkte)

Abhängigkeit
Druck

Zitate: „Ich telefoniere mittlerweile sehr ungern“
„90% aller Reisen müssen online gebucht werden“

Impressionen



21.11.2018

DGQ | QM-Youngster Hamburg

Next Steps

Wie machen wir
jetzt weiter?

Next Steps...

- Es war der Wunsch der Teilnehmenden, den Prozess einmal komplett mit dem Thema „Digitalisierung“ durchzulaufen
- Daher wird beim nächsten Treffen anhand der erstellten Point of Views und Personas weitergearbeitet werden
- Beim nächsten Treffen gehen wir daher in die Phasen „Ideenfindung“ und „Prototyp bauen“
- Für das nächste Treffen benötigen wir wieder euer aktives Engagement. Wer Räume zur Verfügung stellen kann oder sich vorstellen könnte, eine aktivere Rolle in der Planung der Treffen zu übernehmen, meldet sich bitte bei uns.

Kontakt Daten

Verena Neumann und Andreas Storm
Team Community Management
E-Mail: com@dgq.de

Claudia Hinrichs
Geschäftsstelle Hamburg
E-Mail: claudia.hinrichs@dgq.de
Telefon: +49 6995424451

**Vielen Dank für eure
Teilnahme und vielen Dank
an Benjamin für seine
Einladung zu Vossloh.**

**Bis zum nächsten Mal im
Frühjahr 2019!**