

# QM-Youngster Hamburg

Treffen am 21.11.2018  
in Hamburg

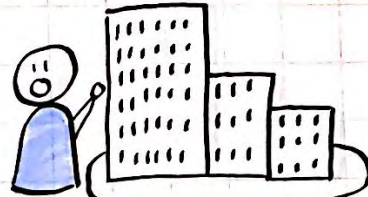
**Thema: Digitalisierung II**

Fotoprotokoll

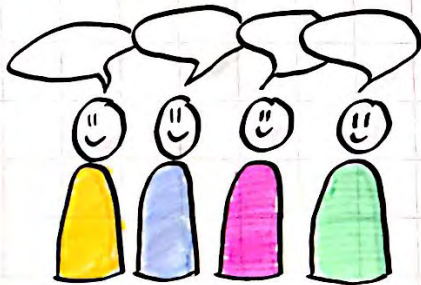
# QM Youngster HH



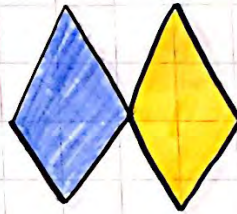
Begrüßung



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

Testen

Prototypen bauen

**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?

Top-Zitate

Herausforderungen / Bedürfnisse

Daniel, 25  
Maschinenbauer  
"Digital Native"

"Face-to-face"  
für bestimmte  
Situationsen  
bevorzugt

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**

## Bild



**Digital Native**

Was hilft? Was macht glücklich?  
**Zeit mit Freunden**  
**Onlinebanking**

## Ziele/Wünsche:

**Hochzeit**  
**Karriere**

## 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](mailto:com@dgq.de)

Claudia Hinrichs  
Geschäftsstelle Hamburg  
E-Mail: [claudia.hinrichs@dgq.de](mailto: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!**