



# Netze BW

Sparte Dienstleistungen

# Design Thinking

Workshop



HOCHSCHULE  
DER MEDIEN

# Agenda

1

Begrüßung & Vorstellung

2

Problemstellung & Ziel

3

Design Thinking: Problemraum

4

Design Thinking: Lösungsraum

5

Pitch, Feedback &  
Verabschiedung

# Agenda



1

Begrüßung & Vorstellung

2

Problemstellung & Ziel

3

Design Thinking: Problemraum

4

Design Thinking: Lösungsraum

5

Pitch, Feedback &  
Verabschiedung

# Agenda

**1** Begrüßung &  
Vorstellung

**1**

Wer sind wir?

**2**

Wer ist die Netze BW?

**3**

Wer seid ihr?

# Wer sind wir ?



Sophie  
Armbruster



Leonie  
Binner



Marilin  
Contreras Martinez



Corinna  
Fischer



Miriam  
Schröter



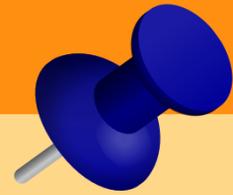
Sophia  
Schimpfen



Jessica  
Schlaht



Nadine  
Trommeshäuser



**Und wer seid  
ihr?**



# ≡ WARM UP ≡

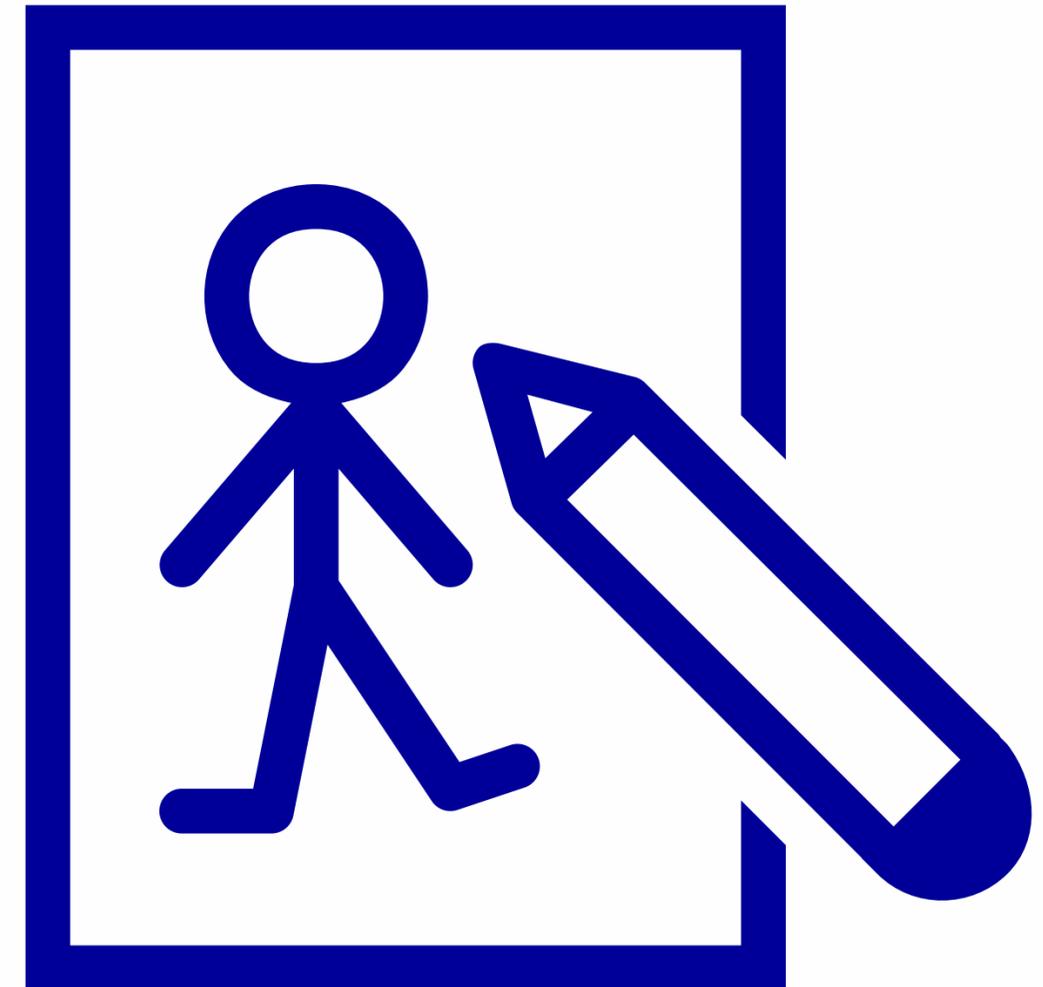
**"Alle großartigen Workshops und Sitzungen beginnen mit einem guten Eisbrecher. Man kann nicht einfach einen Haufen Leute in einen Raum setzen und erwarten, dass sie kreativ sind - man muss sie erst aufwärmen."**

von Workshopper

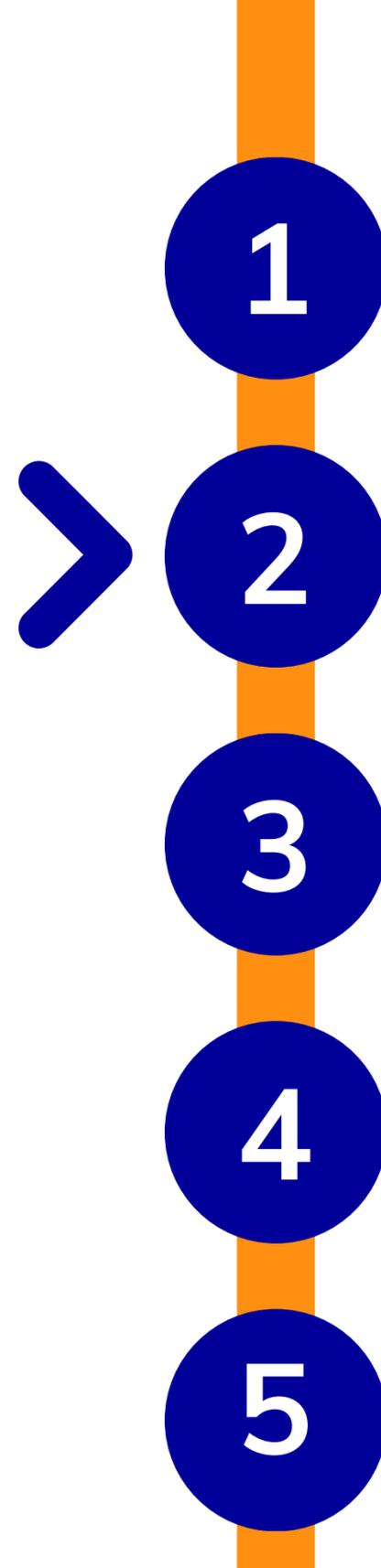
# Portraits

Bitte zeichnet die Person rechts von euch. Dafür habt ihr **1 Minute** Zeit.

Stellt euch anschließend anhand eures gezeichneten Portraits innerhalb eurer Gruppe vor. Dafür habt ihr weitere **2 Minuten** Zeit.



# Agenda

- 
- 1 Begrüßung & Vorstellung
  - 2 Problemstellung & Ziel
  - 3 Design Thinking: Problemraum
  - 4 Design Thinking: Lösungsraum
  - 5 Pitch, Feedback & Verabschiedung

# Agenda

**2** Problemstellung  
& Ziel

**1**

**Design Thinking & 10 Gebote**

**2**

**Problem- & Aufgabenstellung**

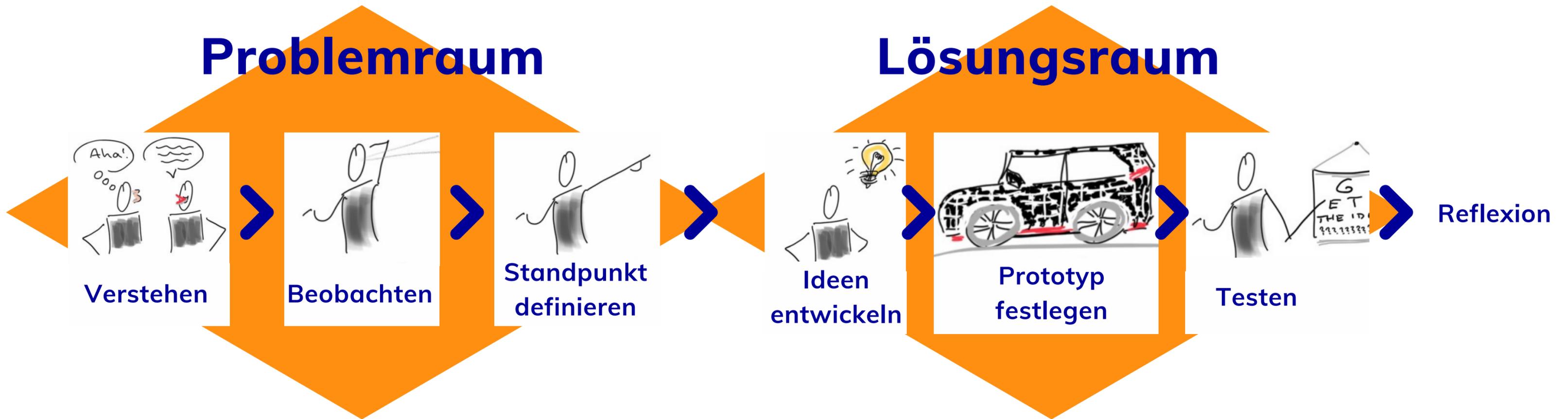
**3**

**Personae Vorstellung  
& Workshop Spielregeln**

# Schritte des Design Thinking

## Problemraum

## Lösungsraum



# 10 Gebote des Design Thinking



1. Der Nutzer im Mittelpunkt



2. Prozesse stetig weiterentwickeln



3. Kleine und große Projekte verfolgen



4. Ideen bildlich darstellen



5. Ein Gespräch nach dem anderen



6. Verrückte Ideen fördern, keine Kritik!



7. Deadlines setzen



8. Ganzheitlich arbeiten



9. Beim Thema bleiben



10. Frühzeitig und häufig scheitern

# Erklärung davisio

## Neues Meeting anlegen - Erfassen

The screenshot shows the 'davisio' web application interface for creating a new meeting. The top navigation bar includes 'Call Manager Status' with 'Bereit' and 'Umsetzt' buttons, and a user profile for 'a.krech'. The left sidebar lists navigation options: Dashboard, Meetings (highlighted), Webinare, Telefonberatung, Podien, Call Manager, and Dokumente. The main content area is titled '/Davisio/Meetings' and features a progress bar with four steps: 1. Erfassen (active), 2. Einladung senden, 3. Zusammenfassung senden, and 4. Archiv. Below the progress bar, the 'Erfassen' form includes fields for 'Titel \*' (Meeting), 'Datum \*', 'Beginn \*', and 'Ende \*'. The 'Berater' section shows 'Antonia-Nicole Krech' with email 'a.krech@netze-bw.de'. The 'Teilnehmer' section has fields for 'Name' and 'E-Mail \*'. The 'Dokumentaustausch' table lists documents with download options for 'Berater' and 'Teilnehmer'. The 'Agenda' section includes a rich text editor with a toolbar and a text area. At the bottom, there are 'Zurück' and 'Weiter' buttons.

Name	Berater Download	Teilnehmer Download
template.pdf	<input checked="" type="checkbox"/> Alle <input checked="" type="checkbox"/> Antonia-Nicole Krech	Keine
Anleitung Kamera- und Mikrofonfreischaltung.pdf	<input checked="" type="checkbox"/> Alle <input checked="" type="checkbox"/> Antonia-Nicole Krech	Keine

# Erklärung davisio

## Neues Meeting anlegen - Einladung senden

The screenshot shows the 'davisio' web interface for creating a meeting invitation. The interface is divided into several sections:

- Header:** 'davisio' logo on the left, 'Call Manager Status' on the right with 'Bereit' and 'Besetzt' buttons, and a user profile 'a.krech'.
- Navigation:** A sidebar on the left contains 'Dashboard', 'Meetings' (highlighted), 'Webinare', 'Telefonberatung', 'Podien', 'Call Manager', and 'Dokumente'.
- Progress Bar:** A horizontal progress bar at the top shows four steps: 1. Erfassen, 2. Einladung senden (active), 3. Zusammenfassung senden, and 4. Archiv.
- Meeting Details:** 'Einladungs-E-Mail senden: Meeting' with the date 'Datum: 06.06.2023 um 16:10 bis 17:10'.
- Participants:** A table with columns 'Berater' and 'Teilnehmer'.

Berater	Teilnehmer
Antonia-Nicole Krech a.krech@netze-bw.de	Keine Teilnehmer eingeladen
- E-Mail Text:** A rich text editor with a toolbar (font size, bold, italic, underline, link, unlink, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link icon) and a text input area.
- Anhänge:** A table listing attachments with checkboxes for 'Berater' and 'Teilnehmer'.

Name	Berater	Teilnehmer
template.pdf	<input type="checkbox"/> Alle <input type="checkbox"/> Antonia-Nicole Krech	Keine
Anleitung Kamera- und Mikrofonfreischaltung.pdf	<input type="checkbox"/> Alle <input type="checkbox"/> Antonia-Nicole Krech	Keine
- Footer:** 'Zurück' and 'Senden' buttons.

# Erklärung davisio

## davisio Berater-Pad

The screenshot displays the davisio Berater-Pad interface. The main area is a light gray rectangle with the davisio logo in the top left corner. In the center of this area is a white circle containing the letters 'AK'. At the bottom right of the main area, there is a small dark gray box with the name 'Antonia-Nicole Kresh' and a white square icon with a diagonal arrow. To the right of the main area is a sidebar titled 'Beratungs-Pad' with a close button (X) in the top right corner. The sidebar contains several buttons:

- Top row: Berater hinzufügen (plus icon), Aufzeichnung starten (stop icon), Teilnehmer stummschalten (microphone icon), Teilnehmer hinzufügen (person icon).
- Second row: Teilnehmer entfernen (person icon with minus), Kamera/Mic einstellen (gear icon).
- Third row: Showboard öffnen (board icon), Agenda öffnen (document icon), Protokoll öffnen (document icon with pencil), Unterschrift anfordern (signature icon).
- Fourth row: Bildschirm teilen (screen icon).

At the bottom of the interface is a dark gray bar with the word 'Meeting' on the left and several control icons (mute, video, chat, etc.) on the right.

# Erklärung davisio

## davisio Berater-Pad

The screenshot displays the davisio Berater-Pad interface. The main meeting area is grey and features a large white circle with the text "AK" in the center. In the bottom right of this area, there is a small window for a participant named "Antonia-Nicole Krech" with a share icon. A menu is open in the bottom right of the main area, listing the following options: "Aufzeichnung starten", "Teilnehmer stummschalten / entfernen", "Vollbildmodus starten", "Meeting Info", "Shared Applications", "Einstellungen", and "Meeting abschliessen".

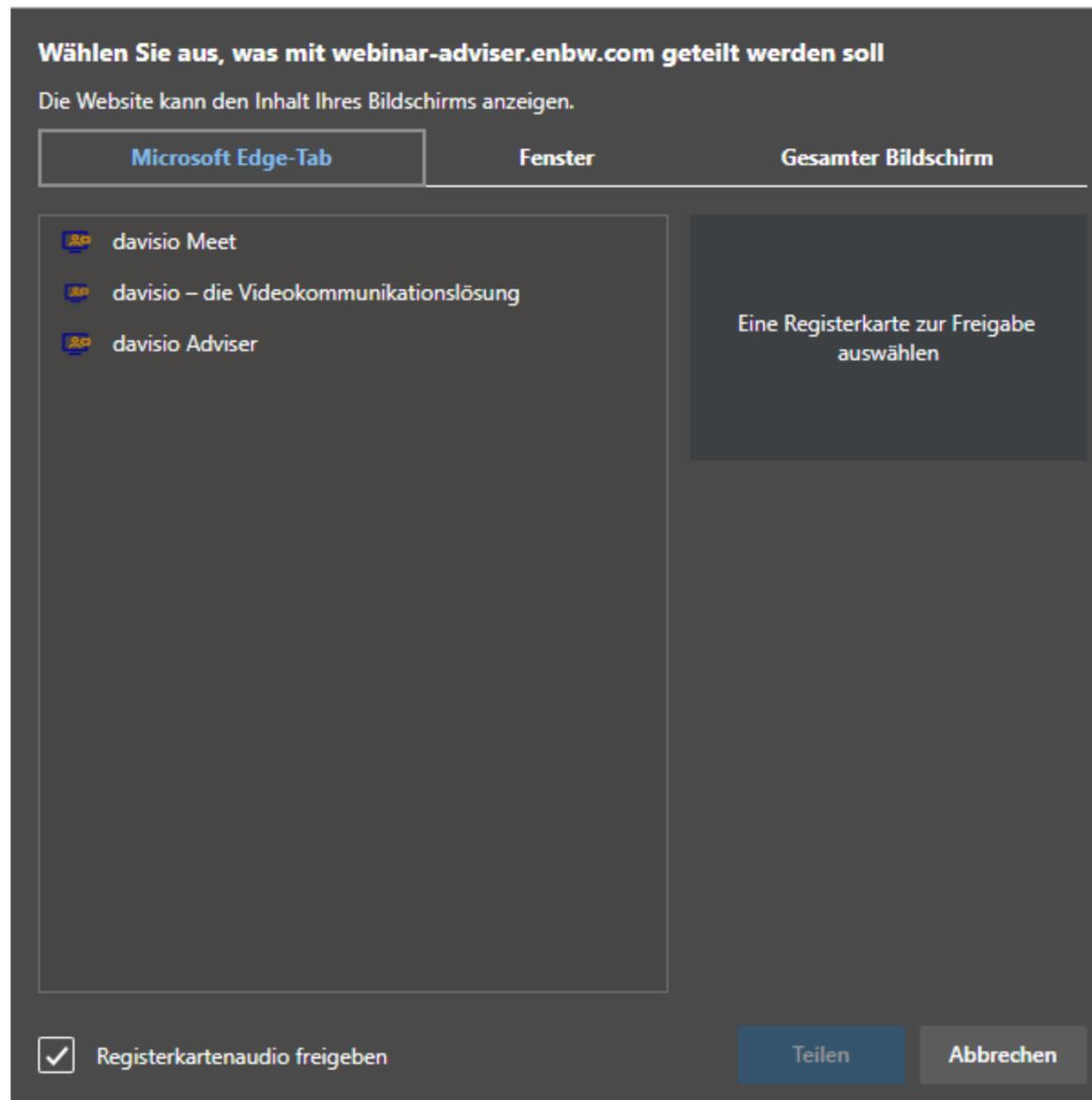
The "Beratungs-Pad" sidebar on the right contains the following buttons:

- Berater hinzufügen
- Aufzeichnung starten
- Teilnehmer stummschalter
- Teilnehmer hinzufügen
- Teilnehmer entfernen
- Kamera/Mic einstellen
- Showboard öffnen
- Agenda öffnen
- Protokoll öffnen
- Unterschrift anfordern
- Bildschirm teilen

The bottom of the interface has a dark bar with the word "Meeting" on the left and several icons for microphone, video, screen, and a red phone icon. On the right side of this bar are icons for chat, help, and a document.

# Erklärung davisio

## Bildschirm Teilen



# Erklärung davisio

## Showboard

The screenshot displays the Davisio Showboard interface. At the top, there are navigation tabs for 'Showboard', 'Agenda', and 'Protokoll'. A green 'Zeigen' button and an 'Edit Berechtigungen' dropdown are also visible. Below the navigation is a toolbar with various editing tools. The main content area shows a registration form for the 'Gemeindekindergarten „Lummerland“' at 'Dinkelstraße 17'. The form is titled 'Anmeldung für den Gemeindekindergarten „Lummerland“ für Kinder ab 3 Jahren'. It includes a section for 'Erläuterungsvermerke des Kindergartens' and a form with fields for 'Name, Vorname', 'geboren am', 'Staatsangehörigkeit', 'Migrationshintergrund', 'Sprachförderung bisher', and 'Konfession'. There are also checkboxes for 'Regelgruppe' and 'VÖ-6-Gruppe' with associated time slots. The form is partially filled out with the name 'Mustermann, Max' and other details.

Navigation: Showboard | Agenda | Protokoll

Buttons: Zeigen | Edit Berechtigungen

Toolbar: [Icons for editing and navigation]

Form Title: An den Gemeindekindergarten „Lummerland“ Dinkelstraße 17

Form Title: Anmeldung für den Gemeindekindergarten „Lummerland“ für Kinder ab 3 Jahren

Section: 1. Kindergarten „Lummerland“

Hiermit melde ich meine Tochter / meinen Sohn für folgende Betreuung an:

Betreuungszeiten:  Regelgruppe Mo, Mi, Fr : 08:00 Uhr bis 13:30 Uhr  
und  
Di, Do: 08:00 Uhr bis 12:15 Uhr  
14:00 Uhr bis 16:30 Uhr

VÖ-6-Gruppe Mo – Fr 07:30 Uhr bis 13:30 Uhr

Name, Vorname: Mustermann, Max

geboren am: \_\_\_\_\_

Staatsangehörigkeit:  deutsch  \_\_\_\_\_

Migrationshintergrund:  ja  nein

Sprachförderung bisher:  ja  nein

Konfession: \_\_\_\_\_

Section: 2. Gewünschter Aufnahmetermin / Alternativanmeldungen

Gewünschter Aufnahmetermin: \_\_\_\_\_

Mein Kind ist außerdem in folgender Einrichtung zum Aufnahmetermin angemeldet: \_\_\_\_\_

Primär gewünschte Einrichtung: \_\_\_\_\_

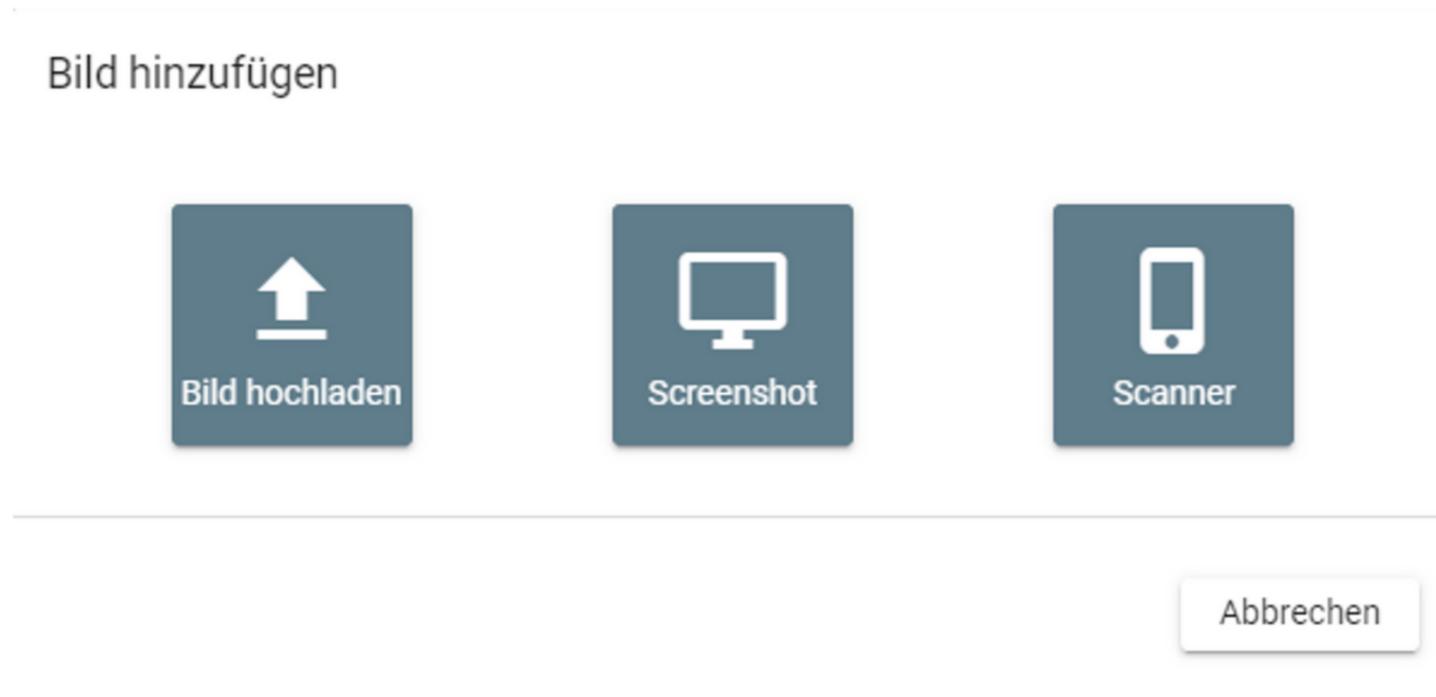
Keine alternative Anmeldung:  bitte ankreuzen

Mein Kind besucht schon eine Einrichtung:  ja  nein

Falls ja, Name der Einrichtung: \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

# Erklärung davisio

## Bild im Showboard hinzufügen



# Erklärung davisio

## Elektronische Unterschrift

Digital unterschreiben Abbrechen Abschliessen

Hinweis: Falls sich die VO-Gruppe in eine Mischgruppe mit GI-Betreuung ändert, gehört ein warmes Mittagessen zum Betreuungsangebot (Verpflegungspauschale).

Datum	Unterschrift des Sorgeberechtigten	Unterschrift des Sorgeberechtigten
12.06.23		

Intern vor Ort  Extern Geht zuschalten

Willkommen in der LiveSignatur! Bitte wählen Sie eine Verbindung.

— oder —

 Scannen Sie diesen QR-Code:



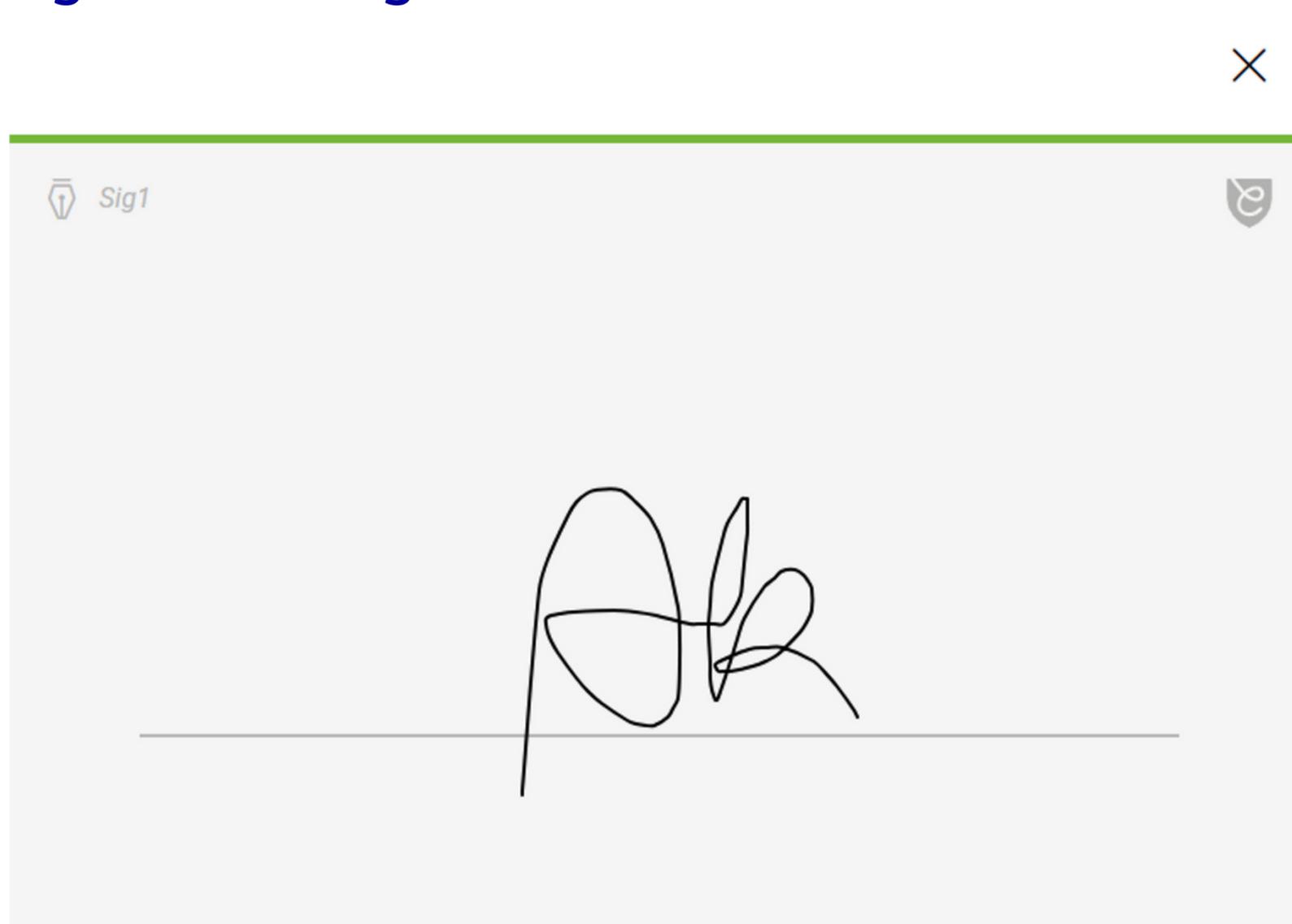
 Verbindung per E-Mail-Link:  
Bitte eine E-Mail-Adresse eingeben

 Verbindung per SMS-Link:  
Bitte eine Telefonnummer eingeben

Wichtig: Bitte dieses Fenster nicht schließen!

# Erklärung davisio

## Signatur einfügen



Das Informationsblatt über das Aufnahmeverfahren  
Hinweis: Falls sich die VÖ-Gruppe in eine  
ein warmes Mittagessen zum Belohnen

Datum	Unterschrift des Sorgebere
12.06.23	 eDocBox

# Erklärung davisio

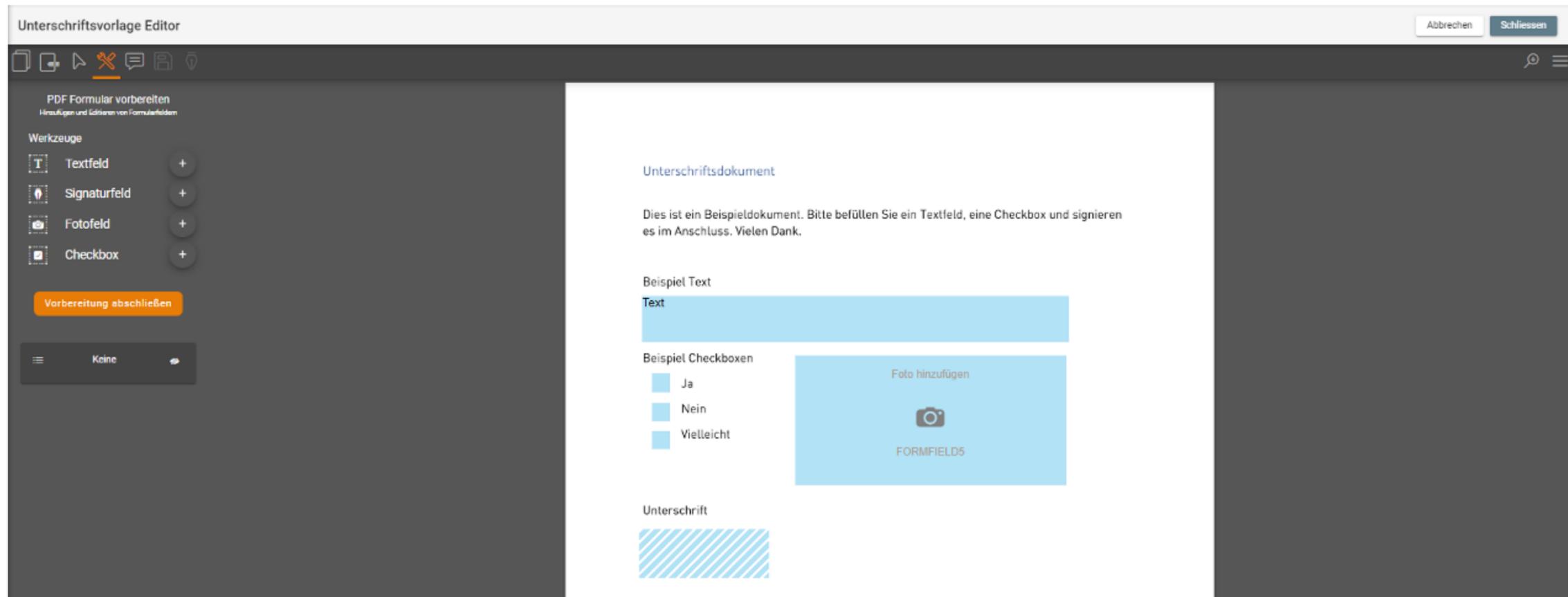
## Dokumentenaustausch

Dokumente <span>×</span>			
Name <span>☰</span>	Berater Download	Teilnehmer Download	
template.pdf	Keine	<input type="checkbox"/> Max Mus...	
Anleitung Kame...	Keine	<input type="checkbox"/> Max Mus...	
Kindergarten An...	Keine	<input type="checkbox"/> Max Mus...	
<u>Kindergarten An...</u>	Keine	<input checked="" type="checkbox"/> Max Mus...	

Kindergarten Anmeldung\_signed.pdf

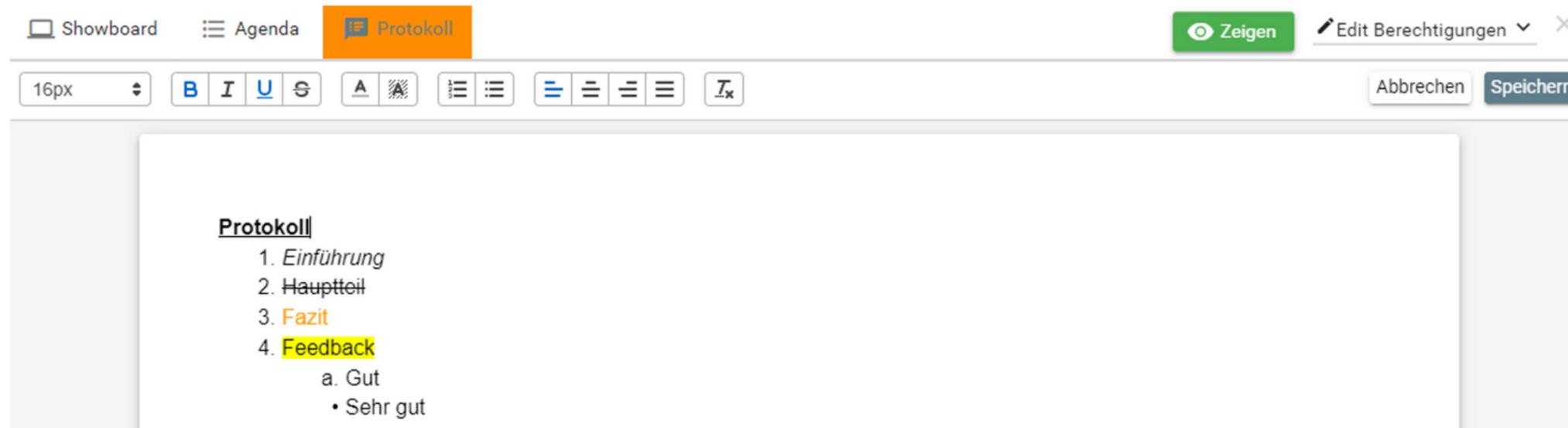
# Erklärung davisio

## Unterschriftsvorlage erstellen



# Erklärung davisio

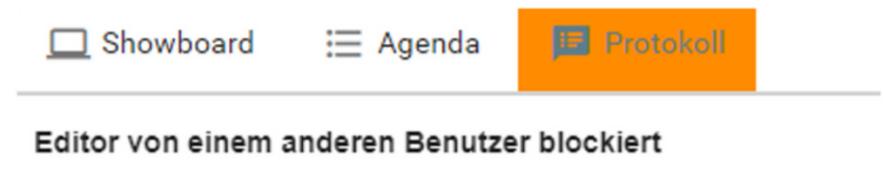
## Protokoll und Agenda



The screenshot shows the Davisio editor interface. At the top, there are navigation tabs: 'Showboard', 'Agenda', and 'Protokoll' (which is highlighted in orange). To the right of these tabs are buttons for 'Zeigen' (green), 'Edit Berechtigungen' (with a dropdown arrow), and a close button 'X'. Below the navigation is a rich text editor toolbar with icons for font size (16px), bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), text color (A), background color, bulleted list, numbered list, indent, and link (Tx). On the right side of the toolbar are buttons for 'Abbrechen' and 'Speichern'. The main editing area contains the following text:

**Protokoll**

1. Einführung
2. Hauptteil
3. Fazit
4. Feedback
  - a. Gut
    - Sehr gut



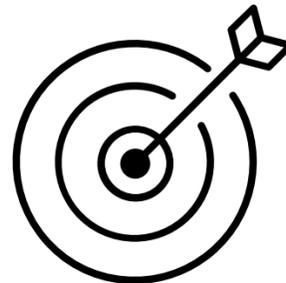
The screenshot shows the Davisio editor interface with a message indicating a lock. At the top, there are navigation tabs: 'Showboard', 'Agenda', and 'Protokoll' (which is highlighted in orange). Below the tabs is a message: 'Editor von einem anderen Benutzer blockiert'. The rest of the interface is not visible.

# Problemstellung

“ Das virtuelle Bürgerbüro davisio ist in der Lage eine Vielzahl an Ämtergängen digital abzubilden. Zur Weiterentwicklung und Optimierung bedarf es den tiefergehenden Erfahrungsaustausch mit den relevanten Zielgruppen. ”

# Aufgabenstellung

Entwickelt **innovative Ideen** oder **passt bestehende Features an**, um den Anforderungen, Bedürfnissen und Wünschen eurer Persona gerecht zu werden.





**Marlene Modern**  
39 Jahre  
Amtsleiterin  
Kunde

"Bürokratie geht moderner  
indem man digitale Wege  
einschlägt."

**1**



**Sandra Skeptisch**  
58 Jahre  
Gemeindemitarbeiterin  
Kunde

"Der direkte Draht wäre mir  
lieber, glaube nicht, dass  
Bürger das Angebot nutzen!"

**2**



**Paul Progressiv**  
26 Jahre  
Junior Produktmanager  
Bürger

"Amtsgänge sind  
lästige Zeitfresser."

**3**



**Dennis Datenschutz**  
45 Jahre  
Rechtsanwalt  
Bürger

"Der Kommune muss  
man auf die Finger  
schauen."

**4**

# Workshop Spielregeln



## Regel #1

Ich bin ein wichtiges Mitglied der Arbeitsgruppe und habe etwas relevantes zu diesem Workshop beizutragen.

## Regel #2

Kommunikation auf Augenhöhe.

## Regel #3

Ich unterbreche die anderen nicht und lasse sie ausreden.

## Regel #4

Alles was in diesem Workshop gesagt wird, bleibt in diesem Workshop.

## Regel #5

Quantität statt Qualität: Jede Idee ist willkommen & es gibt keine falsche Antworten.

## Regel #6

Workshopzeit ist Fokuszeit.

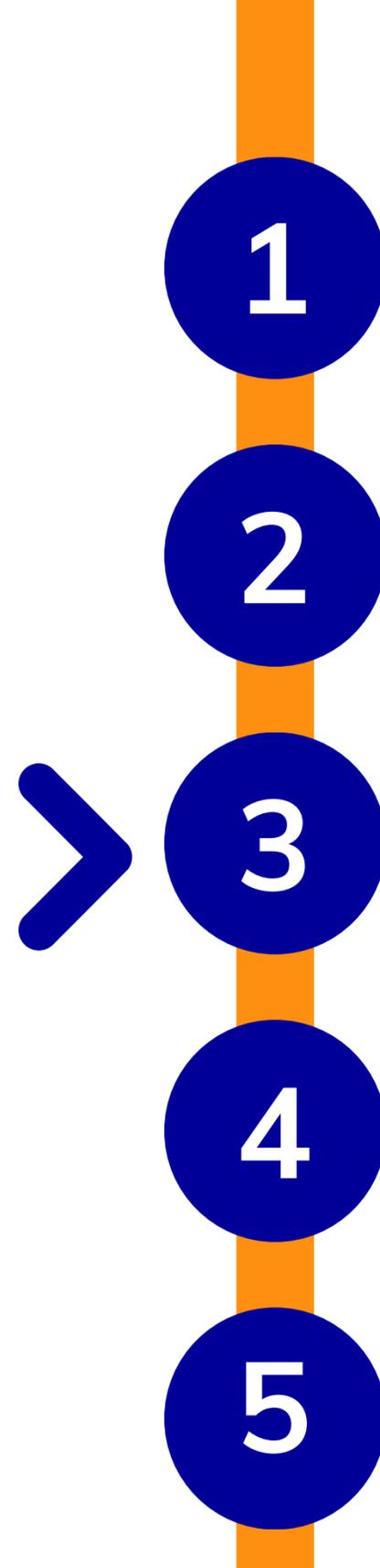
## Regel #7

Wir drücken uns kurz & prägnant aus.

## Regel #8

Habt Spaß!

# Agenda

- 
- 1 Begrüßung & Vorstellung
  - 2 Problemstellung & Ziel
  - 3 Design Thinking: Problemraum**
  - 4 Design Thinking: Lösungsraum
  - 5 Pitch, Feedback & Verabschiedung

# Agenda

3

Design Thinking:  
Problemraum

1

Mind Mapping



Verstehen

2

Problem Canvas



Beobachten

3

Kleine Pause

4

Herausforderungen  
Personae

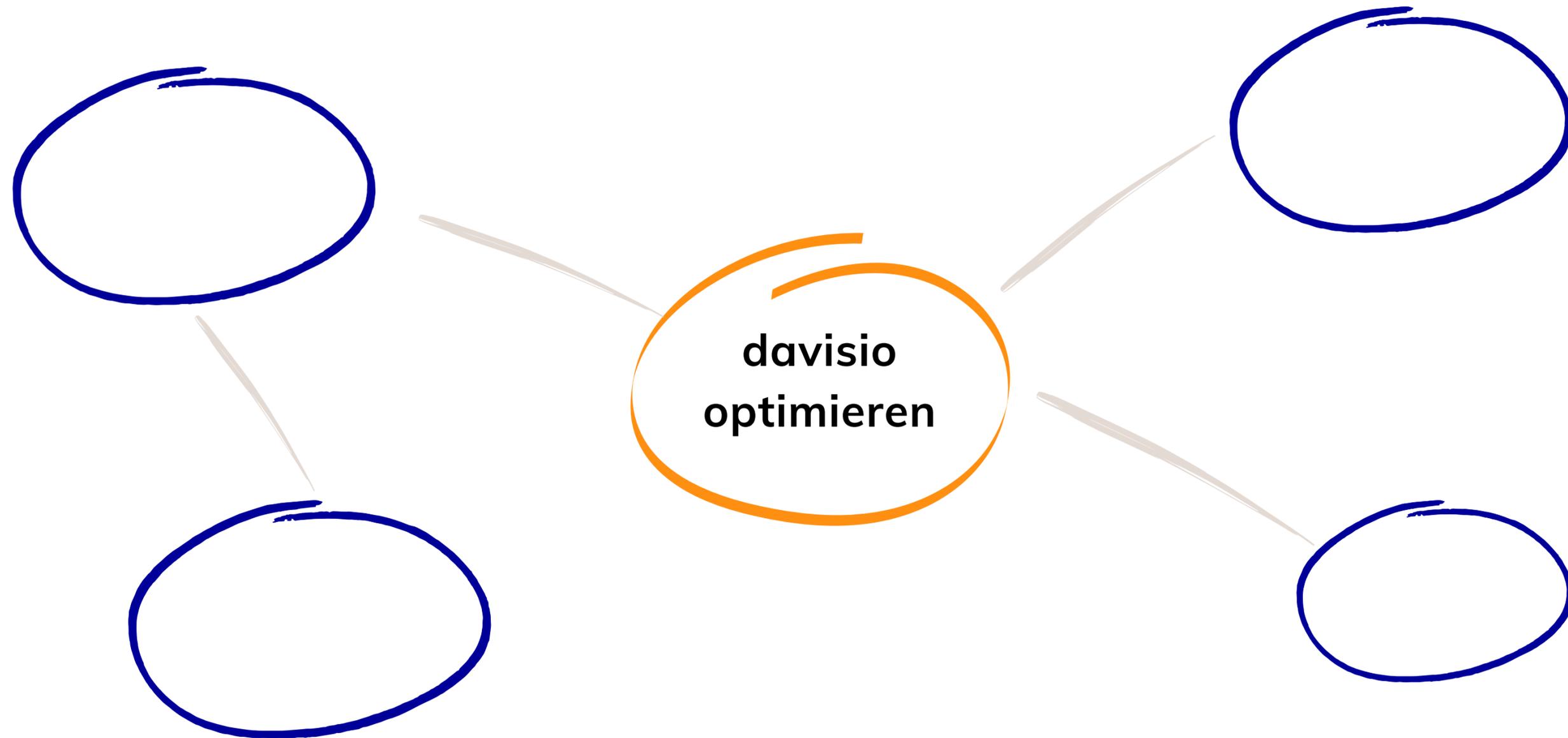


Standpunkt  
definieren

5

Große Pause

# Mind Mapping



# Problem Canvas

## Problem

Wann treten die Probleme auf?

## Kontext

Was ist die eigentliche Ursache der Probleme?

## Alternativen

Was unternimmt die Persona heute, um die Probleme zu lösen?

## Zielgruppe

Welche Personengruppe hat das Problem am häufigsten?

## Emotionale Auswirkungen

Wie fühlt sich die Persona?

## Messbare Auswirkungen

Was sind die messbaren Auswirkungen der Probleme?

## Alternative Defizite

Was ist der Nachteil alternativer Lösungen?



# 7 Minuten Pause

# Herausforderungen der Persona



Standpunkt  
definieren



Welche Herausforderungen  
ergeben sich für eure Persona bei  
der Nutzung von davisio?



**Pause bis 14:50**

# Schere-Stein-Papier Turnier

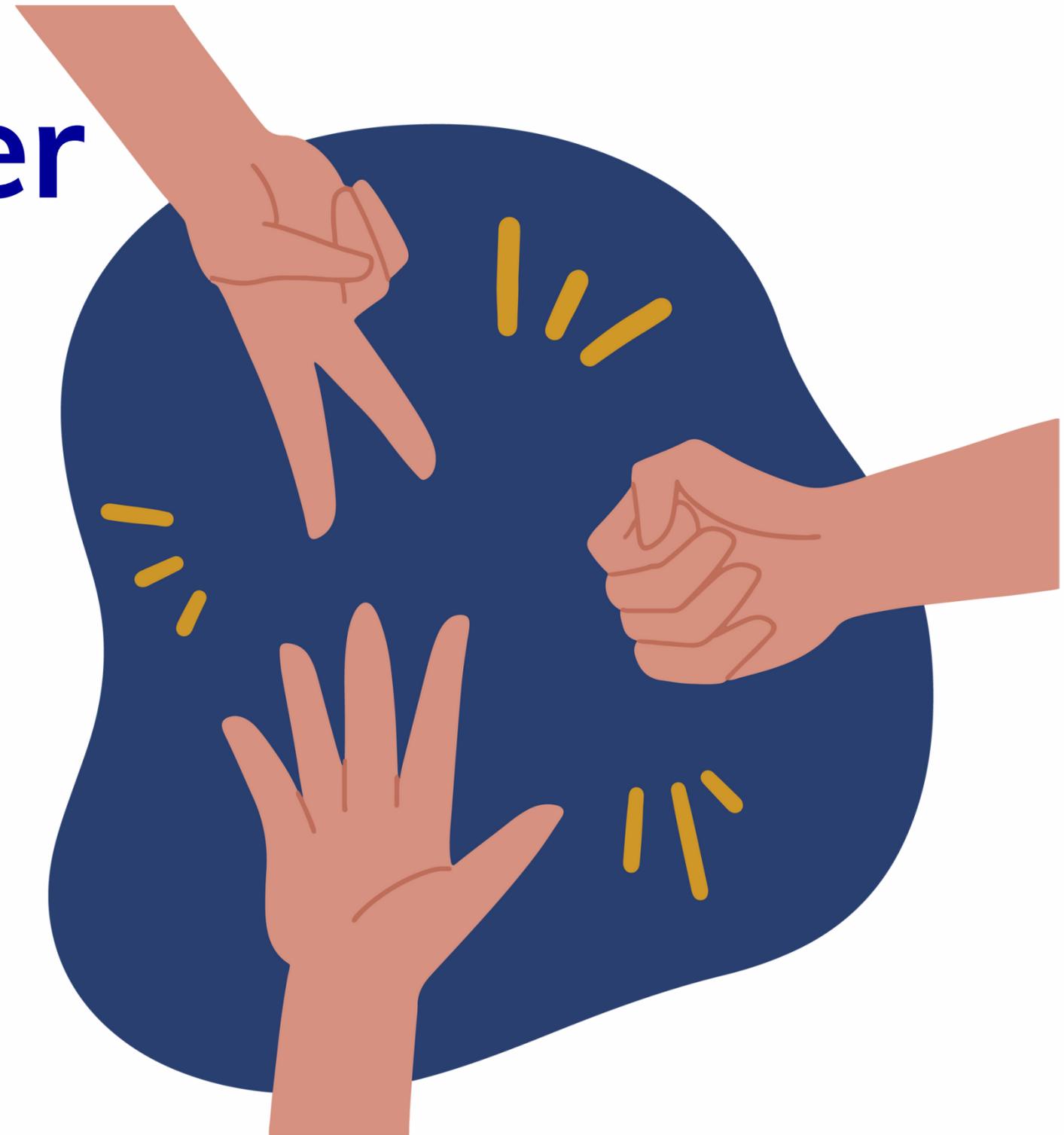
## Team Links vs. Team Rechts.

Teilt euch paarweise auf und spielt eine Runde Schere-Stein-Papier gegeneinander.

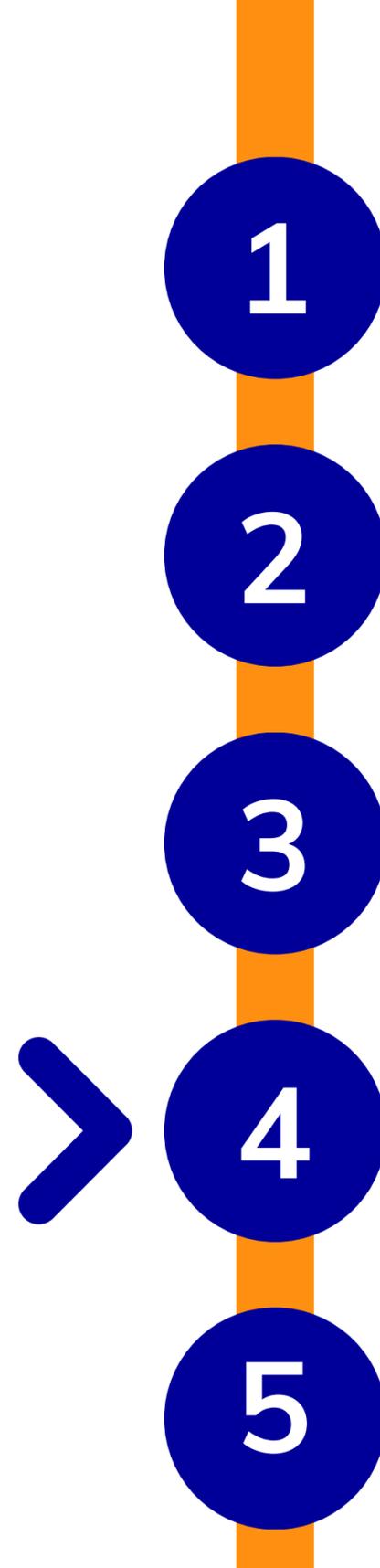
Der Gewinner dreht sich anschließend zu seinem neuen Herausforderer und spielt wieder eine Runde.

Der Verlierer schließt sich dem Gewinner an und feuert ihn lautstark bei seinen nächsten Spielen an.

Der Gewinner von "Team Rechts" und der Gewinner von "Team Links" treten in einem finalen Spiel, für 3 Runden, gegeneinander an.



# Agenda

- 
- 1 Begrüßung & Vorstellung
  - 2 Problemstellung & Ziel
  - 3 Design Thinking: Problemraum
  - 4 Design Thinking: Lösungsraum**
  - 5 Pitch, Feedback & Verabschiedung

# Agenda

## 4 Design Thinking: Lösungsraum

1

Worst Possible Idea



Ideen  
entwickeln

2

How/Now/Wow Matrix

3

Lego Serious Play  
& Storyboard



Prototyp festlegen

4

Kleine Pause

# Worst Possible Idea

1

Was ist die schlechtmöglichste Lösung für das Problem?

Was ist die schlechteste Art und Weise dieses Problem zu lösen?

Welche unethischen Lösungen könnten wir entwickeln?

Was wäre eine nutzlose Dienstleistung, die wir anbieten könnten?

Einzigste Regel - Bitte **nur schlechte Ideen!**

# Worst Possible Idea



2

Welche Merkmale machen diese Ideen so schlecht?

3

Was ist das "Gegenteil" der schlechten Merkmale?

4

Kann das schlechte Merkmal durch etwas anderes ersetzt werden?

# How-Now-Wow-Matrix



## 1 Positionierung der Ideen in der Matrix

### HOW? (WIE)

Ideen, die zwar innovativ sind, deren Realisierung aber nicht unmittelbar auf der Hand liegt.

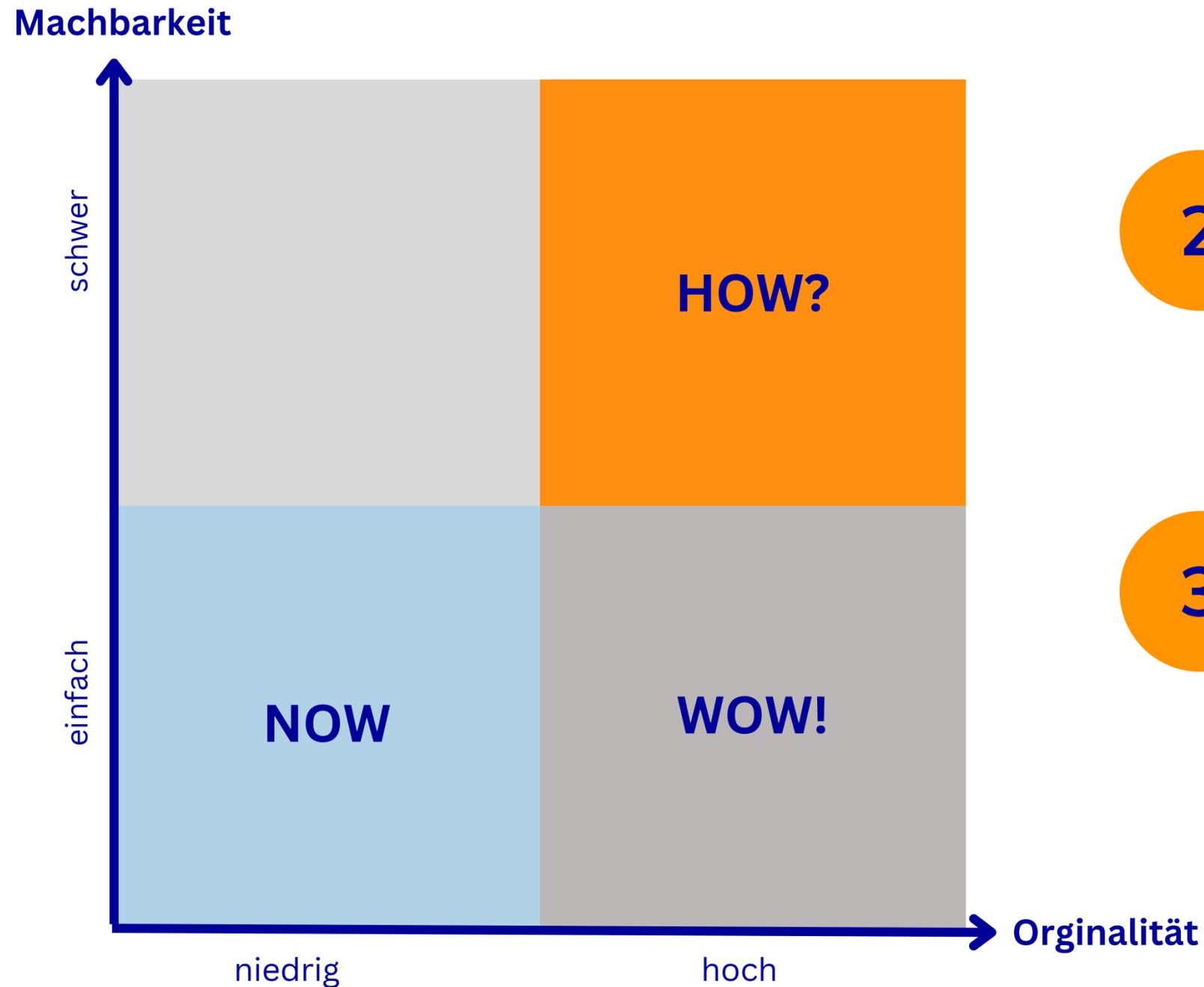
### NOW (JETZT)

Relativ einfache, naheliegende Ideen, die leicht umsetzbar sind und wahrscheinlich gut funktionieren.

### WOW!

Neue, besonders kreative und originelle Ideen, die sich zudem einfach verwirklichen lassen.

# How-Now-Wow-Matrix



2

Die Gruppen besprechen sich und ordnen die Post-Its entsprechend der Matrix zu

3

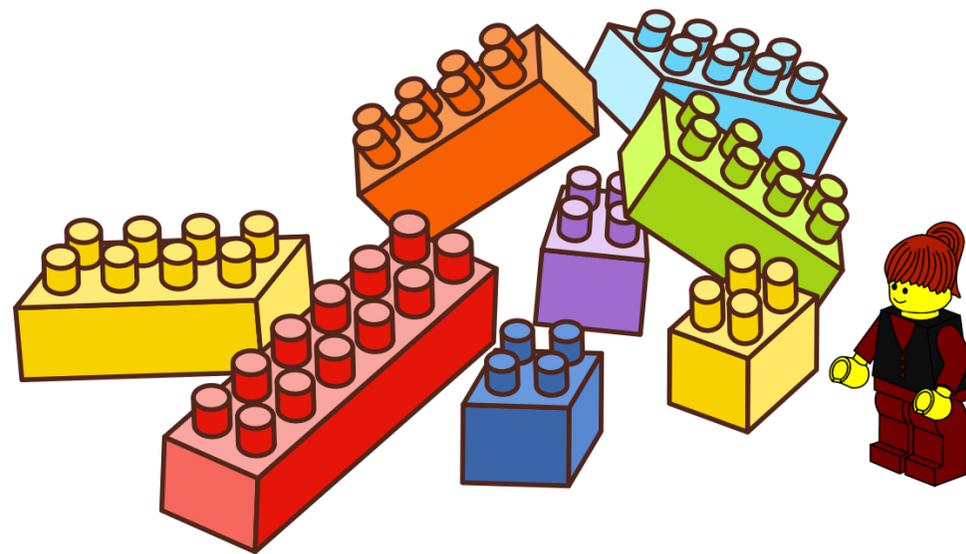
Alle Teilnehmenden verteilen Punkte und bestimmen so, welche Ideen priorisiert werden sollen

# Prototyping



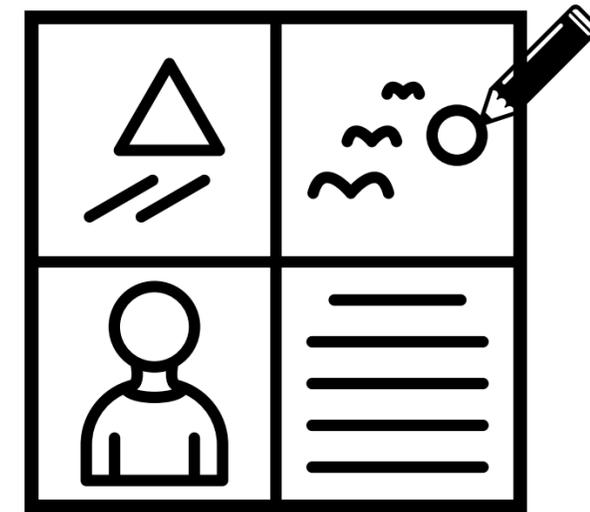
## Lego Serious Play

Gedanken sichtbar werden lassen.



## Storyboard

Visualisierung durch Malen,  
Zeichnen, Animationen und Collagen.



**Entscheidet euch für die Methode, welche sich am besten für eure Gruppe eignet.**



# 5 Minuten Pause

# Agenda

- 1 Begrüßung & Vorstellung
- 2 Problemstellung & Ziel
- 3 Design Thinking: Problemraum
- 4 Design Thinking: Lösungsraum
- > 5 Pitch, Feedback & Verabschiedung

# Agenda

5

Pitch, Feedback &  
Verabschiedung

1

Pitch

2

Feedback

3

Verabschiedung

**Ihr seid dran!  
Jetzt wird gepitcht**



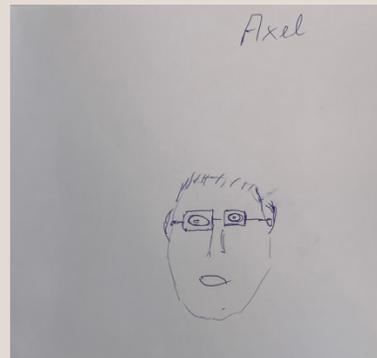
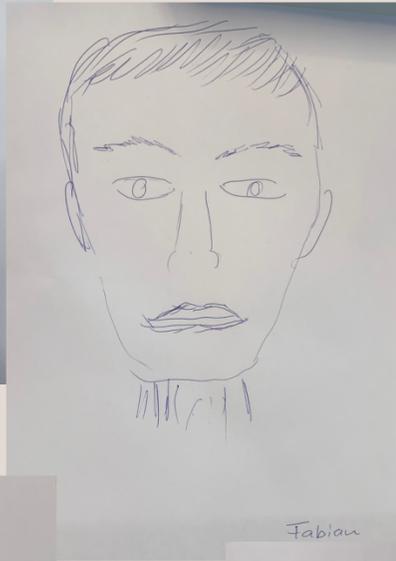
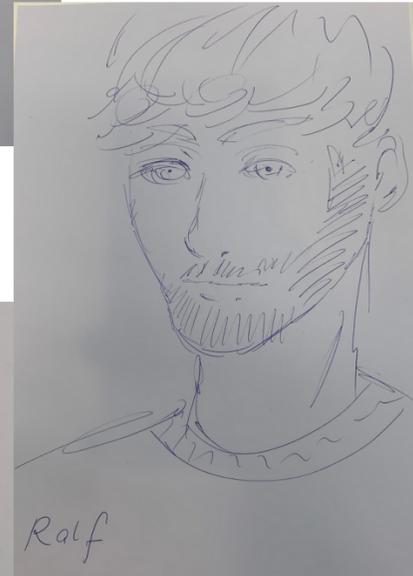
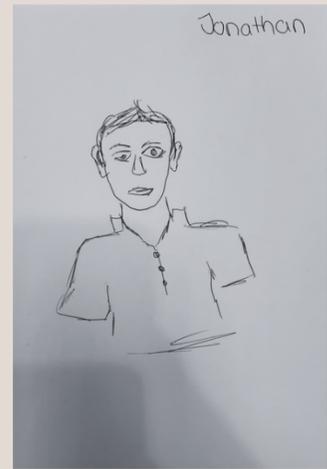
# Und der Gewinner ist

...





**Netze BW**  
Sparte Dienstleistungen



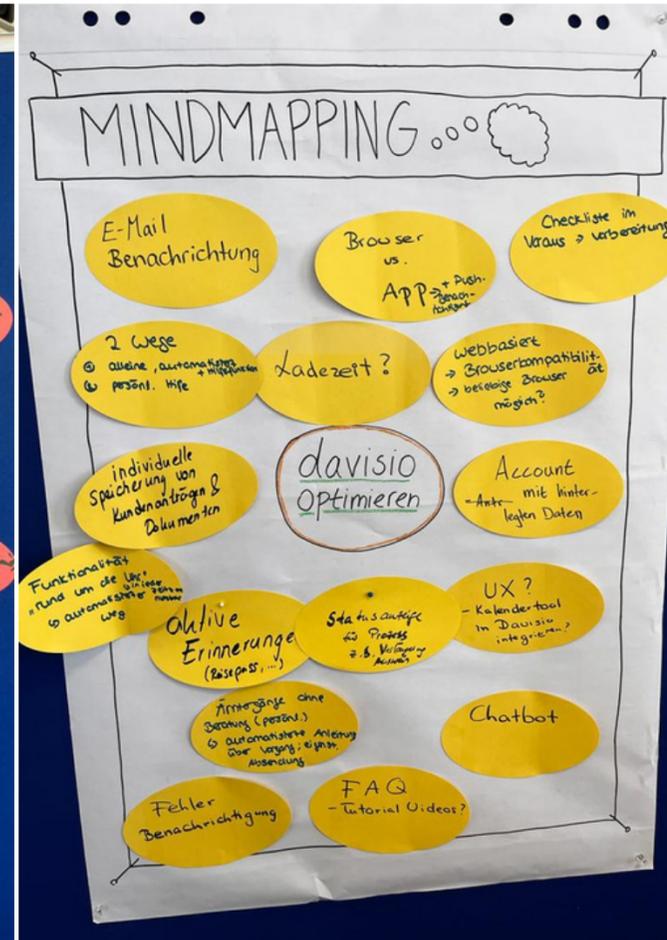
**Danke für die  
Teilnahme an unserem  
Design Thinking  
Workshop!**



# Übersicht Methode 1: Mindmapping



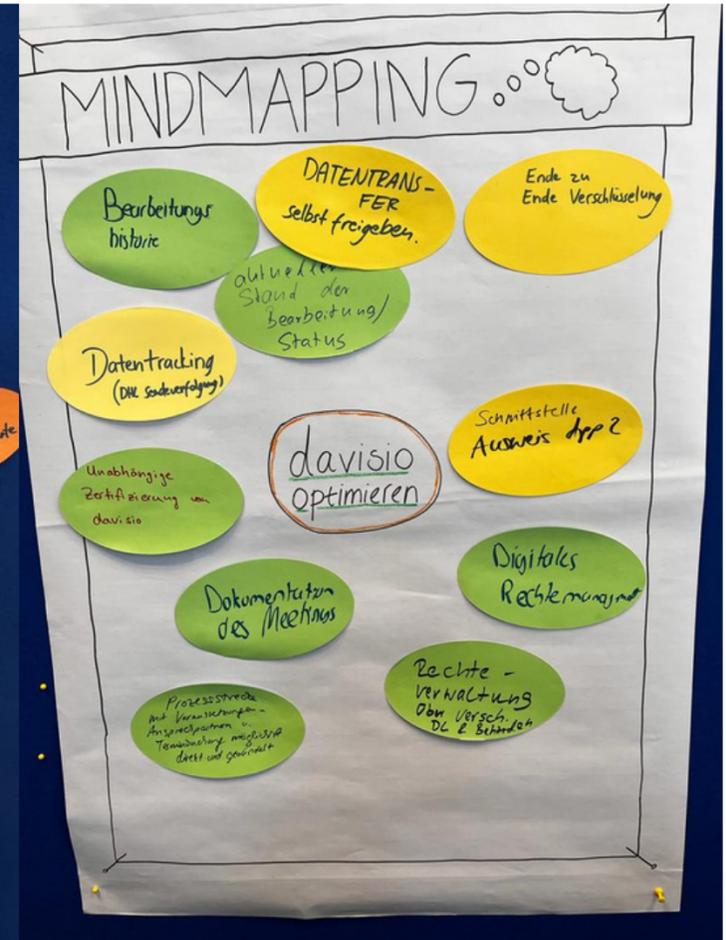
Marlene Modern



Sandra Skeptisch



Paul Progressiv



Dennis Datenschutz

# Ergebnisse Methode 1: Mindmapping



## **Marlene Modern:**

- Arbeitsorganisation → Vor Ort und Online abstimmen
- Anbindung an Fachverfahren der Kommunen
- Technische Voraussetzung → IT-Kenntnisse von Mitarbeitern und Bürgern

## **Sandra Skeptisch:**

- Account mit Daten hinterlegen
- Individuelle Speicherung von Kundenanträgen und Dokumenten
- Ablauf durch Online-Betreuung erleichtern

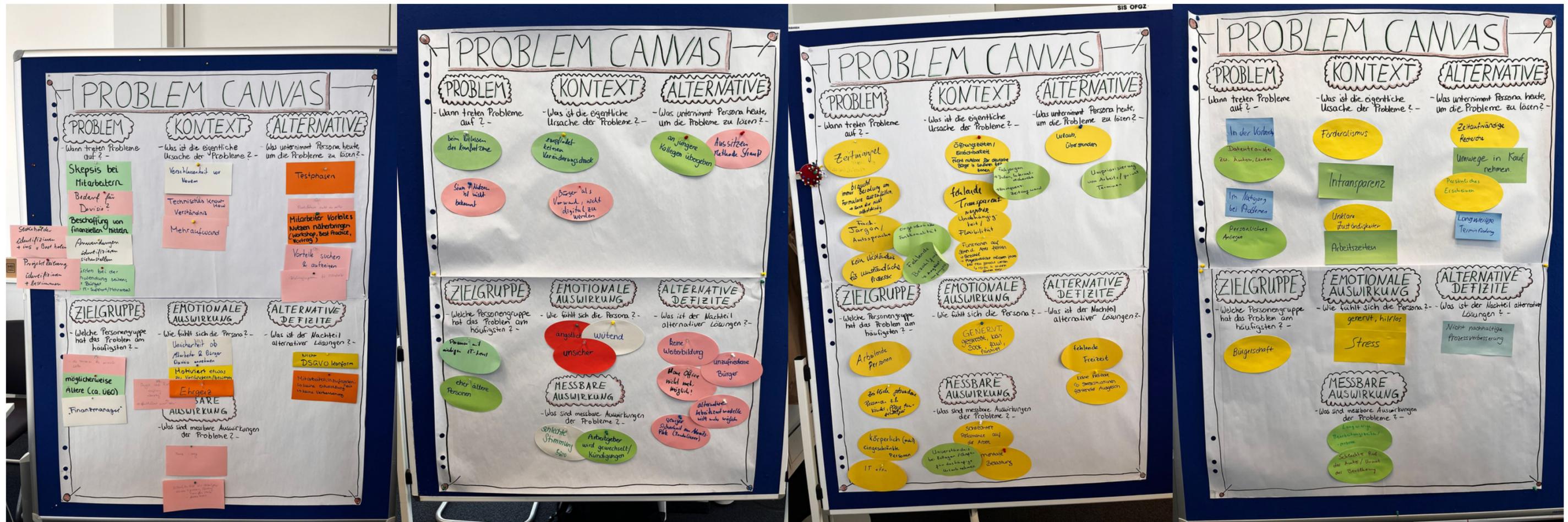
## **Paul Progressiv:**

- Digitales Rechtemanagement
- Datentransfer selbst freigeben
- Ende-zu-Ende-Verschlüsselung

## **Dennis Datenschutz:**

- Virtuelles Bürgerbüro bekannter machen
- Video-Tutorials
- Zeiteinsparung verdeutlichen

# Übersicht Methode 2: Problem Canva



Marlene Modern

Sandra Skeptisch

Paul Progressiv

Dennis Datenschutz

# Ergebnisse Methode 2: Problem Canva



## **Marlene Modern:**

- Skepsis bei Mitarbeitern führt zu Problemen
- Mangel an technischem Verständnis und damit verbundene Unsicherheit bei Mitarbeitern und Bürgern
- Mitarbeiter müssen abgeholt und Vorteile aufgezeigt werden

## **Sandra Skeptisch:**

- Kein Empfinden von Veränderungsdruck
- Sinn und Nutzen sind nicht bekannt, was zu Verunsicherung, Ängsten und Wut führt
- Verlassen der Komfortzone ist der Grund für Probleme

## **Paul Progressiv:**

- Intransparent, Föderalismus und unklar Zuständigkeitsstruktur führen zu Problemen
- Beim Datentransfer treten Probleme auf
- Unübersichtlichkeit in Bezug auf Daten führen zu Stress

## **Dennis Datenschutz:**

- Zeit- und Fachmangel sowie mangelndes Verständnis führt zu Problemen
- Fehlende Transparenz führt zu Unsicherheit
- Genervt und gestresst aufgrund von Überforderung

# Übersicht Methode 3: Personae



Standpunkt  
definieren

**MARLENE MODERN**  
ALTER: 39 Jahre  
BERUF: Amtsleiterin  
FAMILIENSTAND: verheiratet  
HOBBY: Sport & Kultur

“Bürokratie geht moderner indem man digitale Wege einschlägt. Kundenservice ist das A und O.”

HERAUSFORDERUNGEN:

- Akzeptanz der Bürger
- Risiko des Scheiterns
- Erfolgslebnisse schaffen
- Gespräche, Workshops, Vorteile aufzeigen/schaffen
- Stakeholder überzeugen
- Mitarbeitende ausbilden

Marlene Modern

**SANDRA SKEPTISCH**  
ALTER: 58 Jahre  
BERUF: Gemeindemitarbeiterin  
FAMILIENSTAND: verheiratet  
HOBBY: Verein & Musik

“Der direkte Kontakt wäre mir lieber, ich glaube nicht, dass die Bürger das Angebot nutzen”

HERAUSFORDERUNGEN:

- regelmäßige Anwendung
- 1. Level im Haus (z.B. Key User)
- Gemeinschaftlichkeit der Kommunen
- Shulding + Side by Side Coaching
- Bürger nutzen näher bringen
- Verbund Richtung Bürger
- fehlende IT-Affinität

Sandra Skeptisch

**PAUL PROGRESSIV**  
ALTER: 26 Jahre  
BERUF: Junior Produktmanager  
FAMILIENSTAND: ledig, keine Kinder  
HOBBY: Reisen

“Amtgänge sind lästige Zeitfresser”

HERAUSFORDERUNGEN:

- Asynchrone Zeitschiene
- Fehlende Funktionalität / Anwendung
- Autarkie (fehlendes Verständnis)

Paul Progressiv

**DENNIS DATENSCHUTZ**  
ALTER: 45 Jahre  
BERUF: Rechtsanwalt  
FAMILIENSTAND: verheiratet, 2 Kinder  
HOBBY: Wandern & Kultur

“Der Kommune muss man auf die Fingerschauen”

HERAUSFORDERUNGEN:

- Zentrale Rechte, Norm Verwaltung
- Situationsorientierter, digitaler, maßgeschneiderter Berater
- Leitfaden
- Verbindungs-schicht
- Prozess- & Daten-tracking

Dennis Datenschutz

# Ergebnisse Methode 3: Personae



## **Marlene Modern :**

- Akzeptanz der Bürger schaffen
- Risiko des Scheiterns minimieren
- Stakeholder überzeugen

## **Sandra Skeptisch:**

- Bürgernutzen näher bringen
- Schulung und Side by Side Coachings
- Fehlende IT-Affinität

## **Paul Progressiv:**

- Unabhängige Zertifizierung
- Prozess- und Datentracking
- Zentrale Rechteverwaltung

## **Dennis Datenschutz:**

- Asynchrone Zeitschiene
- Autarkie → Fehlendes Verständnis
- Fehlende Funktionalität/Anwendung

# Erkenntnisse Problemraum

## Marlene Modern:

- Akzeptanz der Bürger notwendig
- Risiko des Scheiterns: Internetverbindung, Kamera funktioniert nicht
- Muss Mitarbeiter auf die Seite ziehen, z.B. indem man Erfolgserlebnisse mit davisio schafft
- Erfolgserlebnisse in Zusammenhang mit davisio müssen geschaffen werden
- Workshops, Gespräche, Vorteile von davisio transparent aufzeigen

## Sandra Skeptisch:

- Sicherheit steht im Vordergrund
- Regelmäßige Nutzung von davisio nötig um Affinität aufzubauen, möglich durch: 1st Level Support in House Schulungen, Side-by-Side Coaching
- Zeigen, dass es wirklich einen Nutzen für Bürger bringt: Werbung in Richtung Bürger
- davisio interface möglichst nah an etwas orientieren, dass es schon gibt (z.B. Facebook)

# Erkenntnisse Problemraum

## Paul Progressiv:

- Asynchrone Zeitschiene → viele Reisen, dadurch passen Öffnungszeiten nicht zu seinem Lebensstil
- Muss Zeit von der Arbeit abziehen und Urlaub nehmen, um sich beim Amt anzustellen
- Kann manche Prozesse nicht selbstständig durchführen, ist auf das Amt und Mitarbeiter dort angewiesen
- Fehlendes Verständnis für rechtliche Dokumente, da oft in Juristendeutsch verfasst
- Nicht alle Prozesse sind Online durchführbar → vor Ort Besuche sind Pflicht

## Dennis Datenschutz:

- Transparenz ist wichtig → was passiert mit Daten?
- Zeit sparen
- Problem: kompliziert, versch. Dokumente notwendig
- Blackbox: Was passiert mit Daten? Wie sind die Prozesse?
- Lösung: Plattform als zentrale Anlaufstelle mit Rechteprofil, übersichtliche Zusammenfassung, Nachverfolgung der Daten

# Übersicht Methode 4: Worst Possible Idea



Marlene Modern

Sandra Skeptisch

Paul Progressiv

Dennis Datenschutz

# Ergebnisse Methode 4: Worst Possible Idea



Ideen  
entwickeln

## **Marlene Modern :**

- Speicherung des Fortschritts im Prozess
- Fallbezogene Terminbuchung
- Hybrides Arbeitsmodell --> Service vor Ort und Online

## **Sandra Skeptisch:**

- Leichte und intuitive Bedienbarkeit
- Mitarbeiter durch Training und Schulungen abholen
- Technische Grundvoraussetzung testen und prüfen

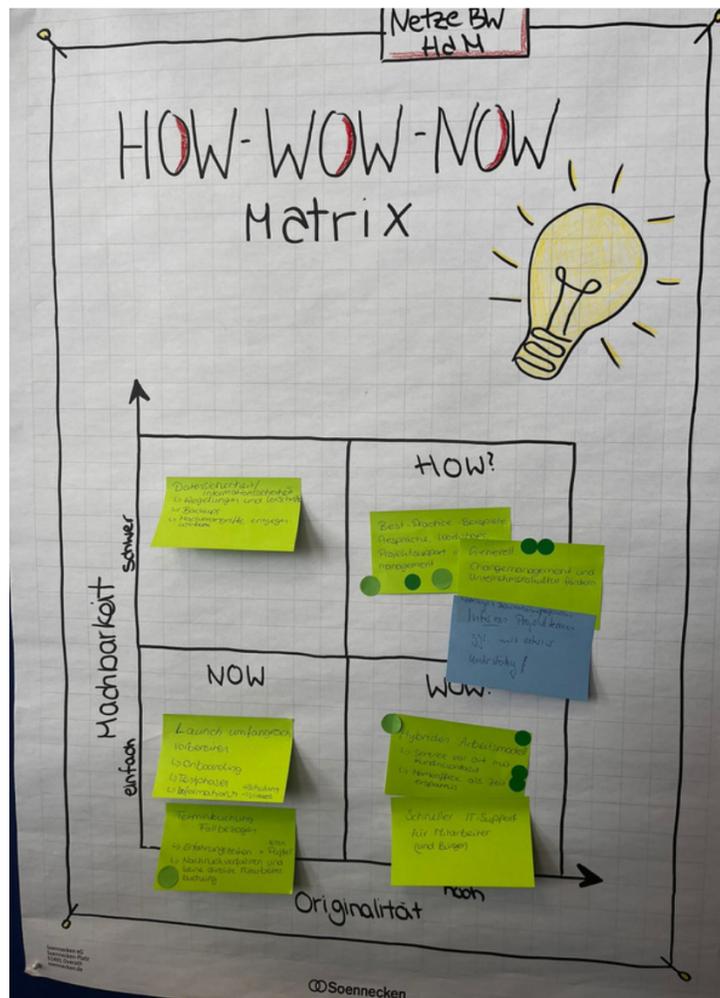
## **Paul Progressiv:**

- Nachverfolgen von Daten und Status
- Unabhängige Institutionen zertifizieren Prozesse
- Auswahl zwischen persönlichem Berater und Chat

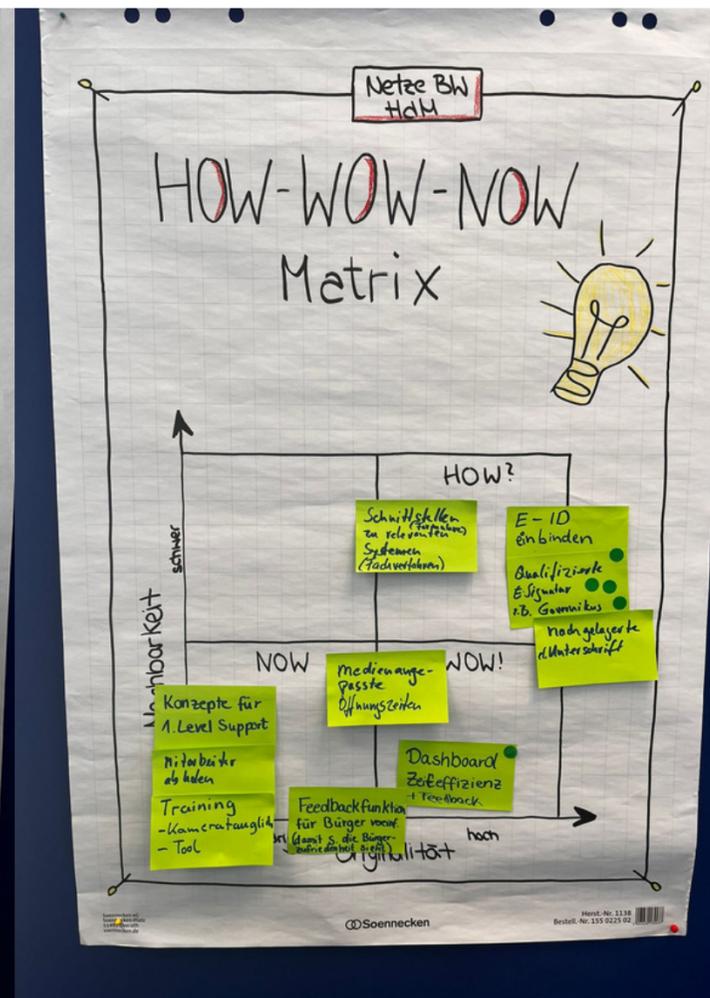
## **Dennis Datenschutz:**

- Klare Strukturen und übersichtliche Datenbank
- Push- oder E-Mail-Benachrichtigung → aktive Erinnerung für den User
- Austausch-Foren und FAQ

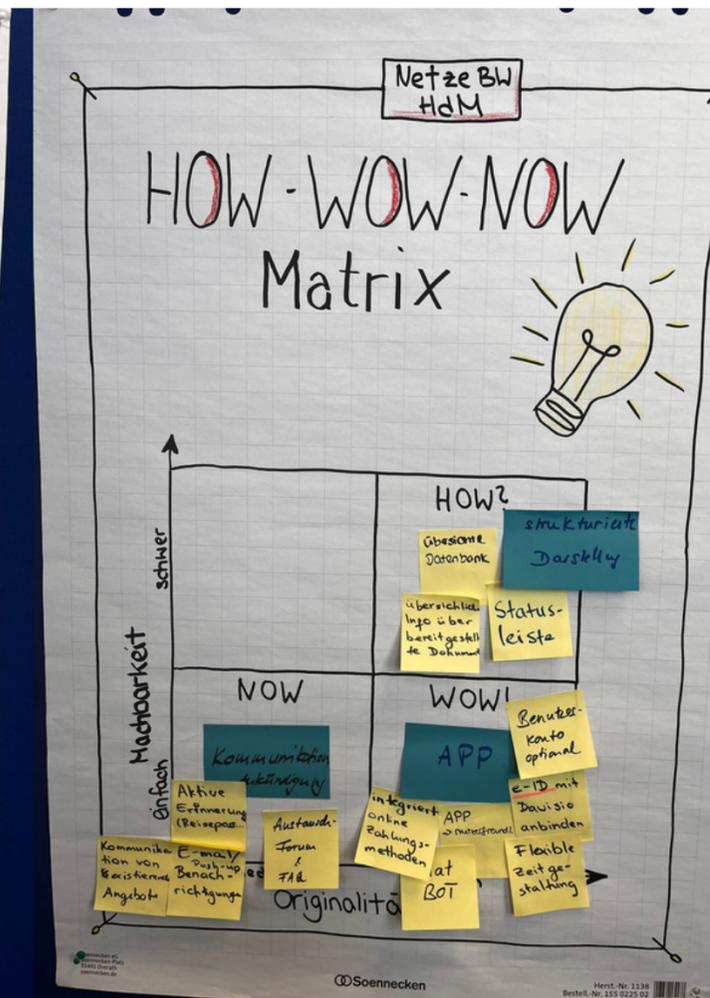
# Übersicht Methode 5: How-Wow-Now



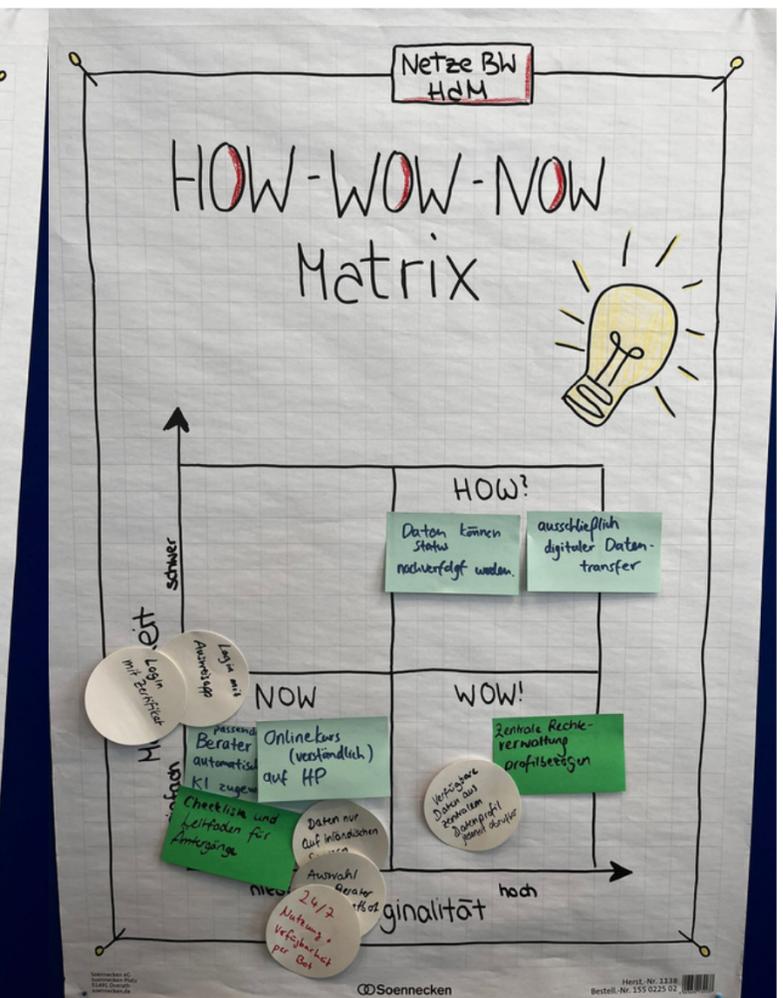
Marlene Modern



Sandra Skeptisch



Paul Progressiv



Dennis Datenschutz

# Ergebnisse Methode 5: How-Wow-Now



## **Marlene Modern :**

- How: Best Practice Beispiele, Changemanagement und Unternehmenskultur fördern
- Now: Launch umfangreich vorbereiten, Terminbuchung fallbezogen
- Wow: Hybrides Arbeitsmodell, schneller IT-Support

## **Sandra Skeptisch:**

- How: Schnittstellen zu relevanten Systemen, E-ID einbinden, qualifizierte E-Signatur
- Now: Konzepte für 1. Level Support, Mitarbeiter abholen, Training
- Wow: Medien angepasste Öffnungszeiten, Dashboard Zeiteffizienz und Feedback

## **Paul Progressiv:**

- How: Nachverfolgung von Daten und Status, ausschließlich digitaler Datentransfer
- Now: Onlinekurs, Checkliste und Leitfaden für Amtgänger, Login mit Zertifikat, 24/7 Nutzung und Verfügbarkeit per Bot
- Wow: Verfügbare Daten aus zentralem Datenprofil jederzeit abrufbar, zentrale Rechteverwaltung

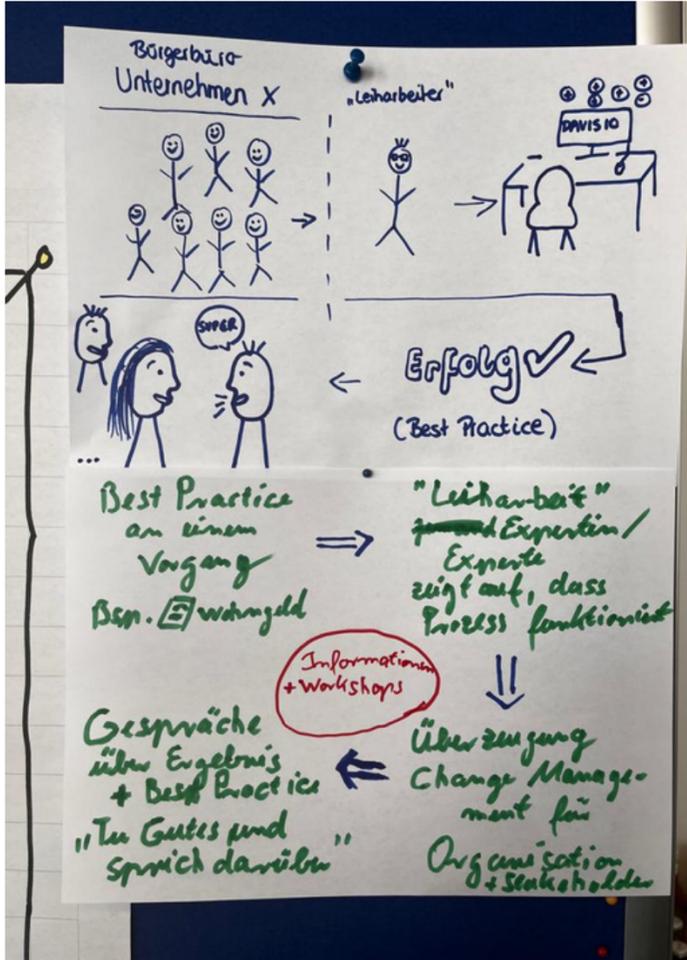
## **Dennis Datenschutz:**

- How: Übersichtliche Datenbank, strukturierte Darstellung, übersichtliche Info über Dokumente, Statusleiste
- Now: Aktive Erinnerung, Austauschforen und FAQ, Push- und E-Mail-Benachrichtigen
- Wow: App, Benutzerkonto optional, Chatbot, flexible Zeitgestaltung, integrierte Online-Zahlungsmethoden

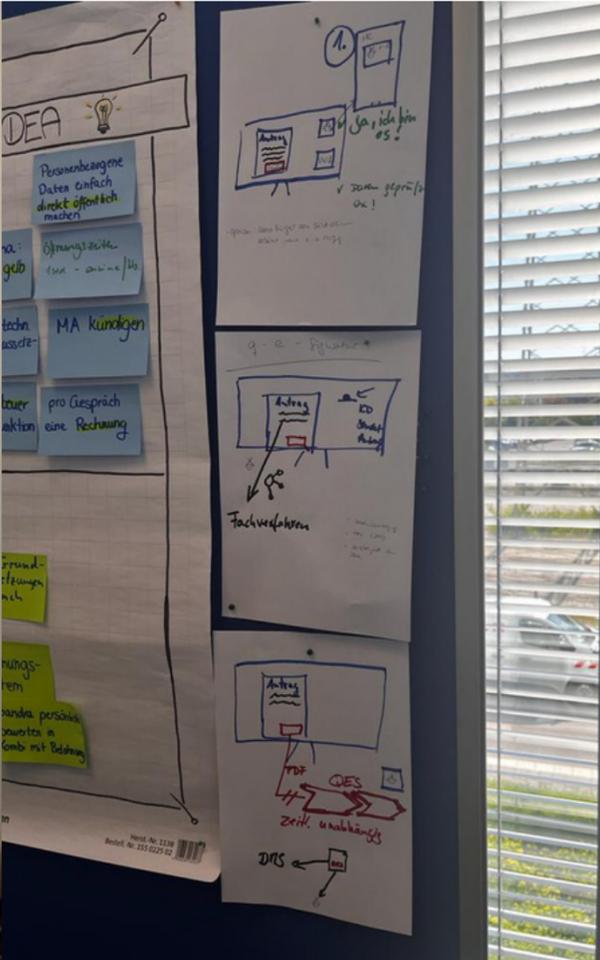
# Übersicht Methode 6: Prototyping



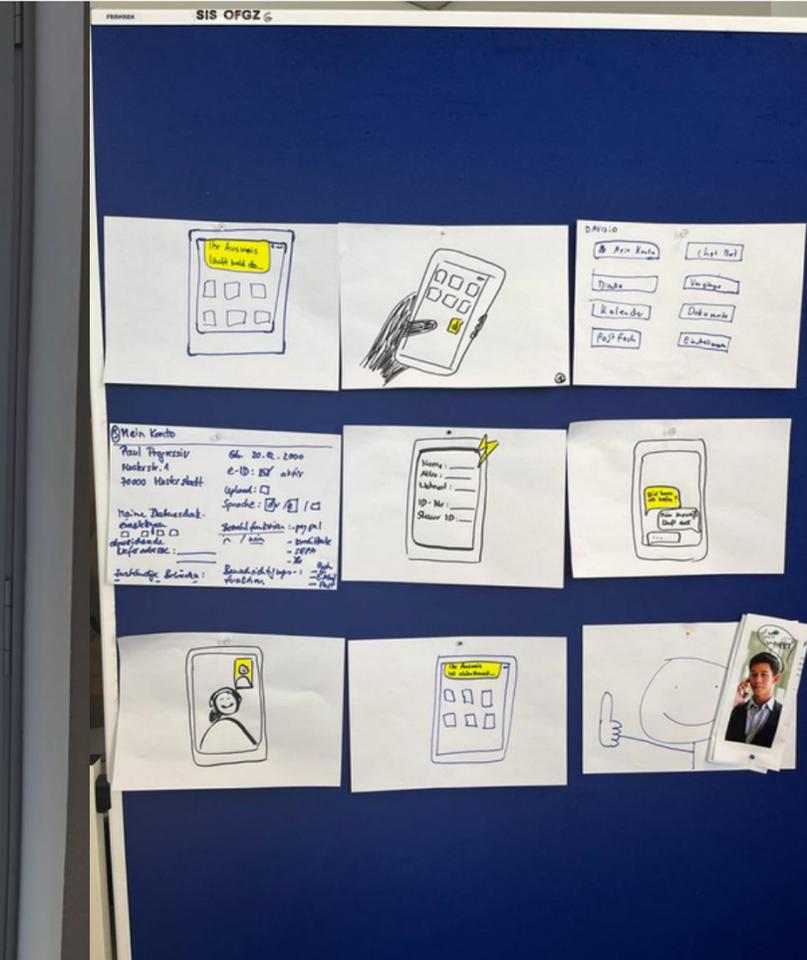
Prototyp festlegen



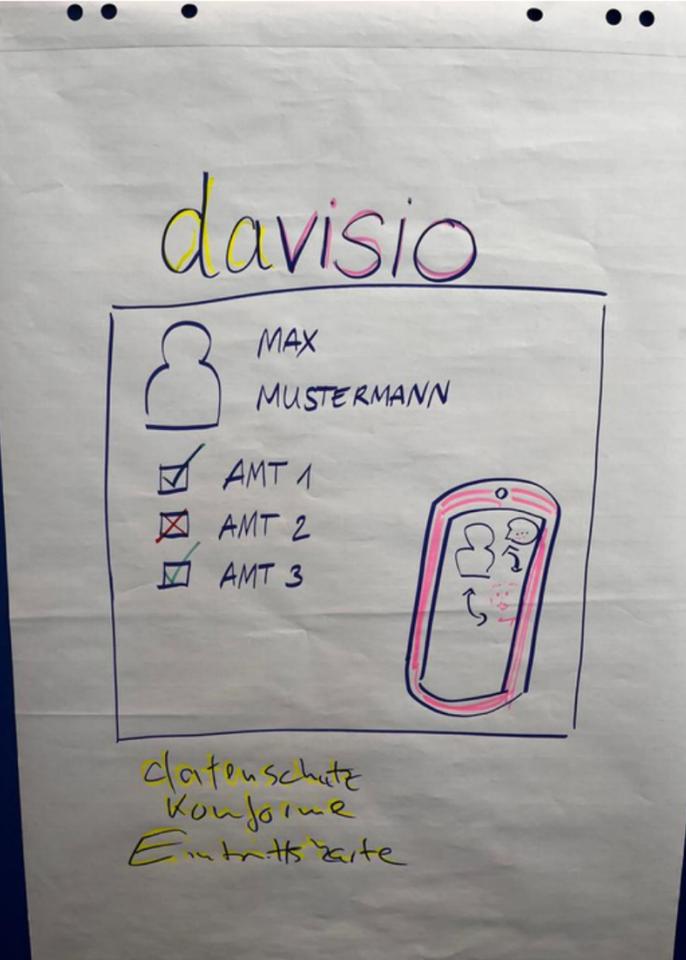
Marlene Modern



Sandra Skeptisch



Paul Progressiv



Dennis Datenschutz

# Ergebnisse Lösungsraum

## Marlene Modern

- Konzept für Change Managementprozess; Ziel: Jemanden von davisio “einschleusen”, der unabhängig arbeitet, durch Empfehlungsmechanismus wird davisio dann weiteren Mitarbeitern empfohlen -> Best Practice Beispiel

## Sandra Skeptisch

- Prozessverbesserung: Identität feststellen, Antrag ausfüllen, Datenprüfung, Freigabe Bürger für Datenimport, PDF + Zeitstempel, zeitlich variabler QES Prozess, unterschrieben PoK an Bürger und PMS

## Paul Progressiv

- App, die viele Funktionen eingebunden hat: Ausweisfunktion E-ID, Zahlungsfunktion, integr. Benutzerkonto & Chatbot bei Fragen

## Dennis Datenschutz

- Zentrales Nutzerprofil mit Online-Ausweisfunktion: Kann Anträge anstoßen, kann Datenverwaltung selber bestimmen, zentrales Rechtemanagement