

Performance
Success System
Digitalisierung
mit Fokus auf
Performance!

Iumitec GmbH

Wir sind davon überzeugt, dass das Potenzial und der Wert eines jeden Mitarbeiters – gleich einem Fußballer, der seine Position und seinen Marktwert kennt – aktiv gefördert und weiterentwickelt werden muss.

Unsere Mission ist es, das einzige Performance - System zu schaffen, das ein Unternehmen benötigt, um seine Mitarbeiter auf eine Weise zu fördern, die es jedem Einzelnen ermöglicht, seinen individuellen Wert zu erkennen und zu maximieren.

Polarstern:

Überall sind Menschen mit unserem Leistungssystem verbunden und können ihre Leistung messen, daraus lernen und ihr volles Potential abrufen.

Vision:

Wir führen eine inspirierende Unternehmensgruppe mit über 1.000 Talenten, die sich leidenschaftlich dafür einsetzen, dass Organisationen, Teams und Individuen bessere Entscheidungen treffen können, indem sie Informationen besser verknüpfen, um Leistungspotenziale freizulegen.

Problem:

Unternehmen dabei unterstützen, Wachstumsblockaden aus dem Weg zu räumen, indem Performance-KPIs (Leistungsdaten) sichtbar gemacht und ihre Talente zur Entfaltung ihres vollen Potenzials angeleitet werden.

Mission:

Menschen helfen, Performance Lücken zu beheben, die sie daran hindern, ihr wahres Potenzial zu entfalten und in ihrem Spiel die Besten zu werden.

Mehr erreichen und Ressourcen freisetzen

Wir freuen uns, dich bei deiner digitalen Transformationsreise zu unterstützen.

Als offizieller Odoo-Partner in Österreich setzen wir digitale Projekte um, die Unternehmen helfen, höhere Leistungen zu erzielen und gleichzeitig vorhandene Ressourcen freisetzen, indem Performance Lücken geschlossen und Prozesse optimiert werden.

Gemeinsam helfen wir dir, deine digitale Transformation voranzutreiben indem wir:

Prozesse automatisieren und vereinheitlichen

Wir verbessern dein operatives Rückgrat durch die Automatisierung deiner Prozesse mit Odoo und schaffen gleichzeitig eine einheitliche Datenbasis.

Performance-Ziele erreichen

Wir nutzen Daten, um Wachstumsblockaden aus dem Weg zu räumen, indem Performance-KPIs (Leistungsdaten) sichtbar gemacht und Talente zur Entfaltung ihres vollen Potenzials angeleitet werden.

Kannst du dein Unternehmen auch in 10 Jahren noch erfolgreich führen?

Lass uns deine digitale Transformation gemeinsam vorantreiben!

PARTNERSCHAFTEN, DIE ERGEBNISSE LIEFERN: SEID IHR BEREIT?

Performance Mindset:

Vision: Klar definierte Wachstumsziele und zukunftsorientierte digitale Strategien.

Wachstum: Erkennt Chancen für Entwicklung und Expansion in der digitalen Landschaft.

Treiber: Die Geschäftsführung treibt die digitale Investition und Veränderung aktiv voran.

Status-Quo-Mindset:

Keine Digitale Vision: Fehlen einer zukunftsorientierten digitalen Strategie oder Ziele.

Status Quo behalten: Widerstand gegen Veränderung, Festhalten an traditionellen Methoden.

Kein Treiber: Mangel an Initiativen oder Befürwortern für digitale Transformation im Unternehmen.

UNSER WEG ZUR ERFOLGS-PARTNERSCHAFT MIT FOKUS AUF ERGEBNISSE

Performance Mindset herausfiltern

Zu Beginn jeder Zusammenarbeit stellen wir sicher, dass dein Unternehmen ein zukunftsorientiertes Mindset hat. Dies bedeutet Offenheit für Veränderungen, klare Wachstumsziele und die Sicht auf Digitalisierung als Chance. Wir arbeiten nur mit Unternehmen zusammen, deren Führung diese Veränderung aktiv vorantreibt.

Performance Kontext analysieren

Wir analysieren deine Unternehmensstrategie, führen Engpassanalysen durch und untersuchen KPIs, Funktionen und Prozesse. Dabei erstellen wir eine Performance Map, um aktuelle Leistung und Potenziale zu visualisieren. Besondere Aufmerksamkeit widmen wir:

- Kundenverständnis
- Operatives Rückgrat

Performance Ziele setzen

Wir definieren konkrete Performance-Ziele, tragen sie in die Performance-Map ein und ergänzen sie durch Meilensteine. Diese Map hilft uns, den Fortschritt zu verfolgen und sicherzustellen, dass alle Aktivitäten auf diese Ziele ausgerichtet sind.

Performance Challenge definieren

Wir identifizieren die zentrale Wachstumsherausforderung deines Unternehmens. Diese Herausforderung bildet die Basis für gezielte Performance-Projekte zur Förderung des Wachstums.

Performance Stories umsetzen

Wir setzen Performance Projekte um, die Lücken schließen und das Unternehmen zu den gesetzten Zielen führen. Jedes erfolgreich absolvierte Projekt bringt uns dem gemeinsamen Ziel und einer erfolgreichen Transformation näher.

Performance Mindset herausfiltern

PERFORMANCE COACHING

Die Kickstart-Frage: "Was beschäftigt dich gerade?"

Die Und-Was-Noch-Frage: "Und was noch?"

Die Fokusfrage: "Was ist hier die eigentliche Herausforderung für dich?"

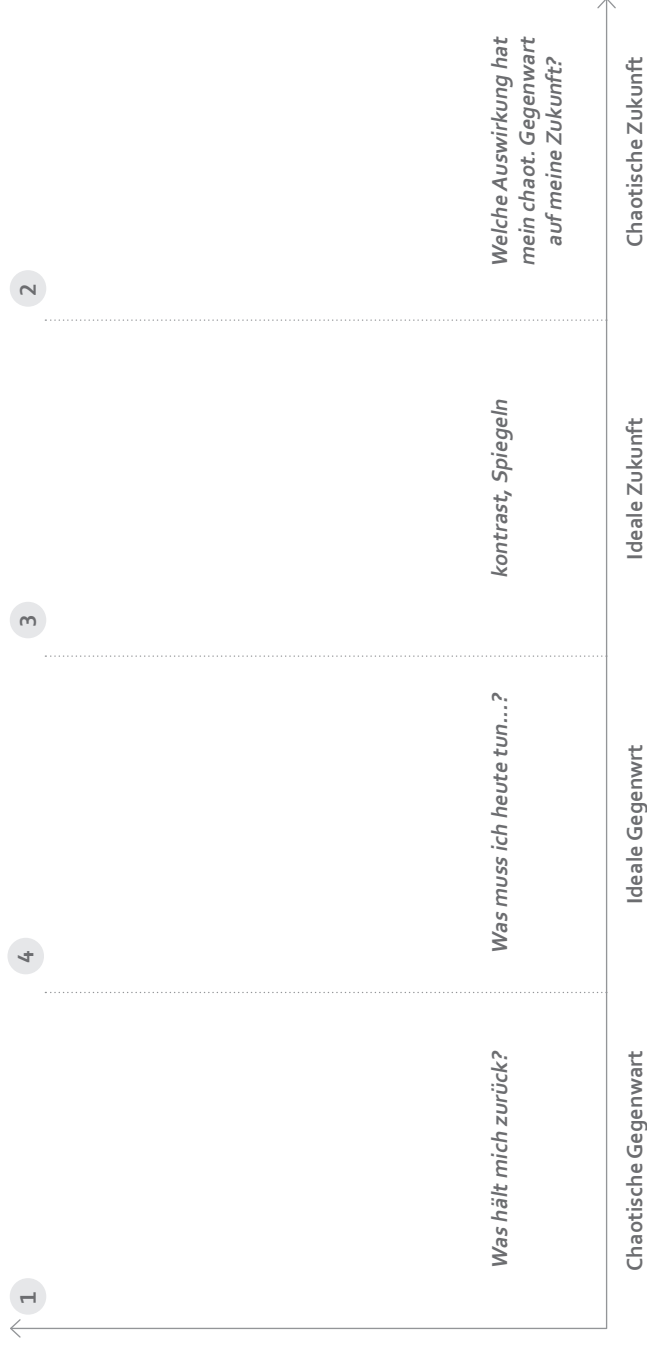
Die Fundament-Frage: "Was möchtest du?"

Die Faulheits-Frage: "Wie kann ich dir helfen?"

Die Strategie-Frage: "Wenn du 'Ja' dazu sagst, worauf sagst du 'Nein'?"

Die Lern-Frage: "Was war für dich am wertvollsten?"

10X PERFORMANCE

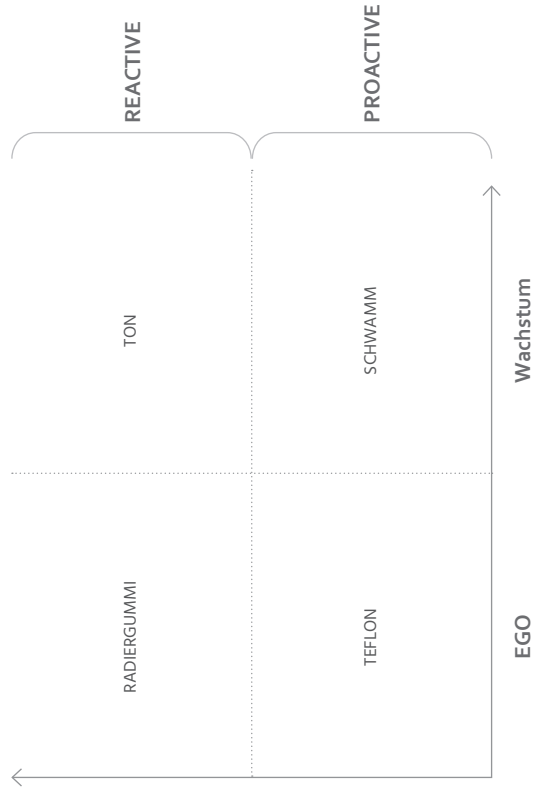


DIE VISION

ELEMENTE DER VISION	OBJECTIVE

PERFORMANCE MINDSET

Im Bereich des Performance Mindsets stehen Anpassungsfähigkeit und der innere Filter im Fokus. Diese Faktoren sind entscheidend dafür, wie Unternehmen Interessenten und potenzielle Partner einschätzen können, um eine effektive Zusammenarbeit zu fördern und zu gewährleisten.



PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

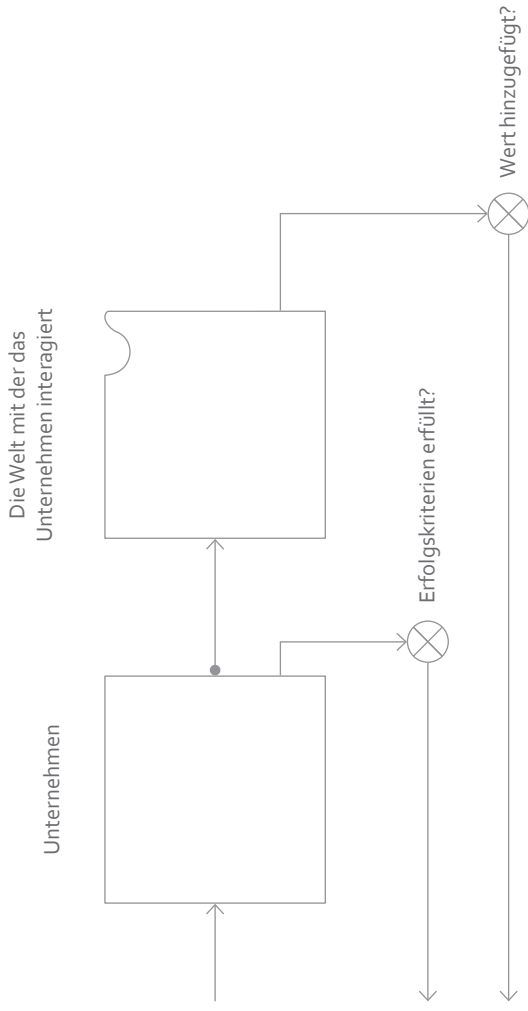
PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

Performance Kontext analysieren

PERFORMANCE SYSTEM



System: _____

PERFORMANCE SYSTEM

Richtung (Ziel)

Was ist die Richtung (Mission Statement, Ziele, Strategie)?

Was ist euer Marktsegment?

Was ist euer Wertversprechen an eure Kunden?

Was für ein Bild sollen die Menschen von eurer Organisation haben?

Was tut ihr, um sicherzustellen, dass euer Unternehmen ein gutes Image hat?

Was gibt dir die größte Zufriedenheit an Ihrem Geschäft?

Neue Projekte: (Input)

Wie vermarktet ihr euer Unternehmen?

Prozesse/Aktivitäten

Was funktioniert gut?

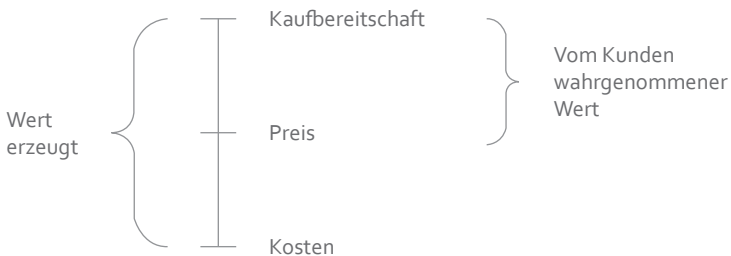
Was passiert in der Organisation, das Wertversprechen unterstützt/ behindert?

Welche Prozesse/Aktivitäten bestimmen die Kaufbereitschaft?

Welche Prozesse/Aktivitäten treiben die Kosten in die Höhe?

Was funktioniert gut? Was sollte verbessert werden? Warum?

Wer sind die Schlüsselpersonen?



PERFORMANCE SYSTEM

Output

Wenn das Projekt ein Erfolg ist, wie sieht Erfolg aus?

Wie werden die Stakeholder (intern, extern) profitieren?

Was würde dazu führen, dass Kunden verloren gehen?

Feedback-Schleifen:

Erfasst die interne Feedback-Schleife einige der Informationen, die ihr verwendet, um Projekte zu steuern? (Output zu Input)

Erfasst die externe Feedback-Schleife einige der Informationen, die ihr verwendet, um die strategische Ausrichtung zu steuern? (Ergebnis zu strategischer Ausrichtung)

Beschreibung des System

Wie nennen wir das System, das wir analysieren?

Was ist die Hauptaktivität des Systems?

Was sind die wichtigsten Outputs/Produkte/Dienstleistungen?

Wofür sind die Produkte/Dienstleistungen/gut?

Wer erhält das Produkt oder die Dienstleistung und profitiert davon?

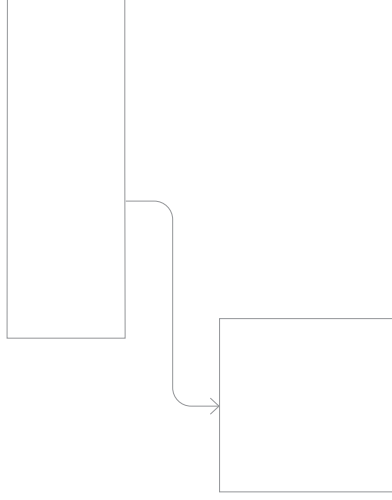
Wie profitieren sie?

Wie profitiert die Gesellschaft und die Welt im Allgemeinen?

PERFORMANCE ZIELE MIT AKTUELLEN PROZESSEN

IMPACT	OUTCOME	OUTPUT	PROZESSE -> ERGEBNIS (J/N)?	JA, WELCHE PROZESSE?

PERFORMANCE MAP BASIEREND NEEDS UND ZIELE

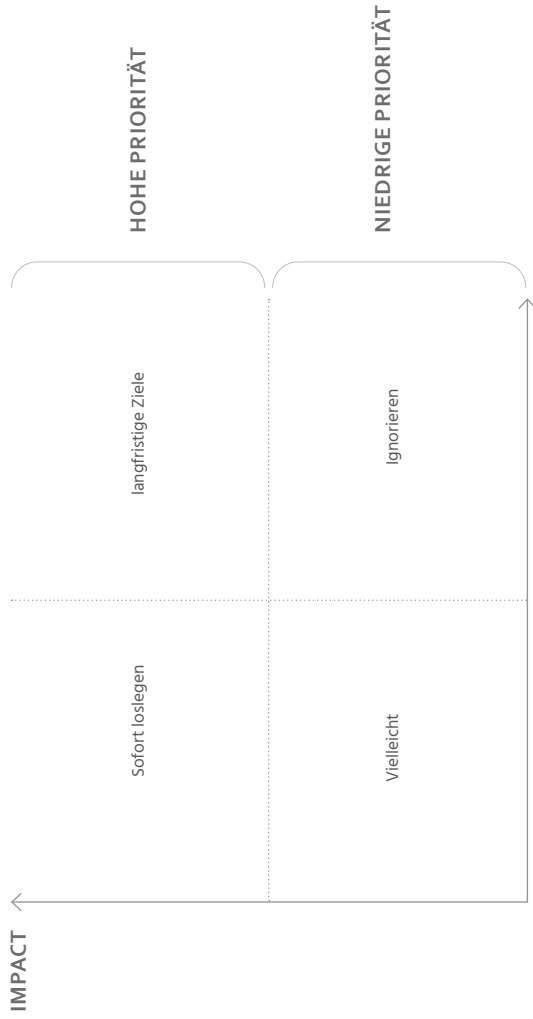


PERFORMANCE KOSTEN UND KONSEQUENZEN

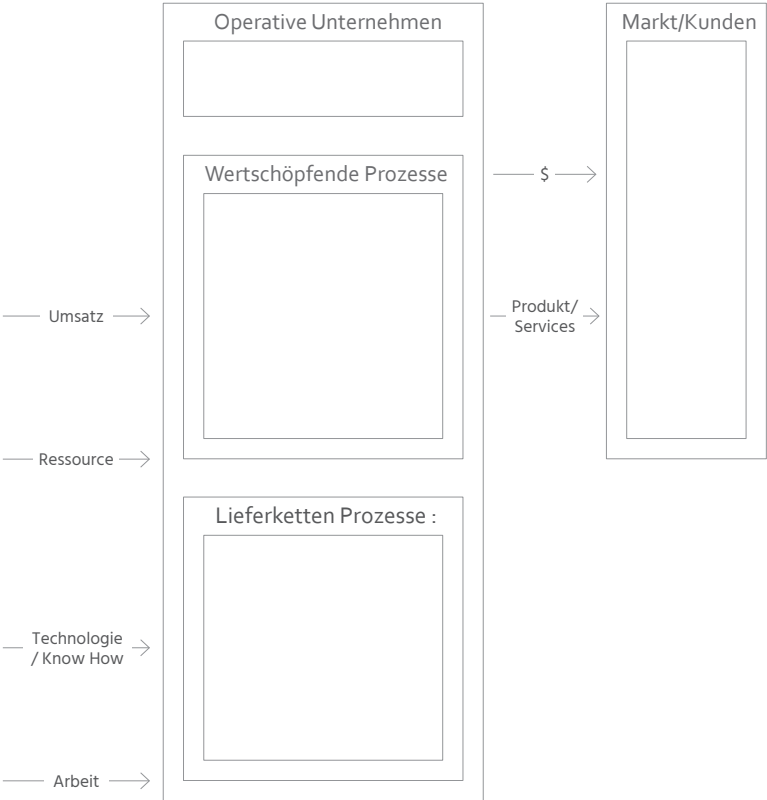
ZIEL	GEWÜNSCHTE PERFORMANCE	AKTUELLE PERFORMANCE	DIE LÜCKE	ERLEDIGT: KOSTEN UND KONSEQUENZEN	IGNORIERT: KOSTEN UND KONSEQUENZEN	PRIO

WERT-AUFWAND-MATRIX

Die Wert-Aufwand-Matrix ist eine einfache Zwei-mal-zwei-Matrix, die den erwarteten Wert einer gegebenen Möglichkeit gegen den zur Ausführung erforderlichen Aufwand aufträgt.



SYSTEMANSICHT: UNTERNEHMEN



Mitbewerber für Ressourcen	Mitbewerber für Kundensegmente

SYSTEMANSICHT: UNTERNEHMEN FRAGEN

Markt / Kunden

Wie viele Kunden habt ihr? (Was ist der Trend, steigend oder fallend?)

Wie viele Euro geben Kunden bei euch aus? (Trend)

Wie viele Lieferanten habt ihr? Wie viel Geld wird bei jedem ausgegeben? Wie gut liefern sie pünktlich und in der gewünschten Qualität? Wie sind die Preistrends?

Was sind die Merkmale eurer besten Kunden? Wie unterscheiden sie sich von anderen Kunden?

Was macht die Beziehung zu eurem besten Kunden erfolgreich?

Wie profitiert der Kunde von der Beziehung?

Was macht die Beziehung zu eurem besten Lieferanten erfolgreich?

Wie profitiert der Lieferant? Wie profitiert ihr?

Operative Unternehmen

Wie viele Mitarbeiter braucht man, um X herzustellen?

Was sind einige der Dinge, die eure besten Manager tun?

Was haben sie gemeinsam? Worüber sind sie sich einig? Worüber sind sie uneinig?

Wie unterscheidet sich das von Managern, die nicht effektiv sind?

Was sind die Material-, Arbeits- und Gemeinkosten pro verkaufter Einheit?

Wie ist der Cashflow, ein- und ausgehend?

Woher weißt du, wie gut die Dinge laufen?

Auf welche Zahlen schaust du, um zu beurteilen, wie es läuft?

Was würde passieren, wenn sich diese Zahl ändern würde?

Was sind einige der besten Leistungskennzahlen, die ihr habt?

Was sind einige der schlechtesten?

Was haben die besten gemeinsam? Wie unterscheiden sie sich von anderen Messgrößen?

Mitbewerber

Wie ist Ihr Geschäft dem Ihres Hauptkonkurrenten ähnlich? Wie unterscheidet es sich?

Wie ist Ihr Geschäft einem Unternehmen ähnlich, das Sie bewundern?

Wie unterscheidet es sich?

AKTIVITÄTEN

Kaufbereitschaft

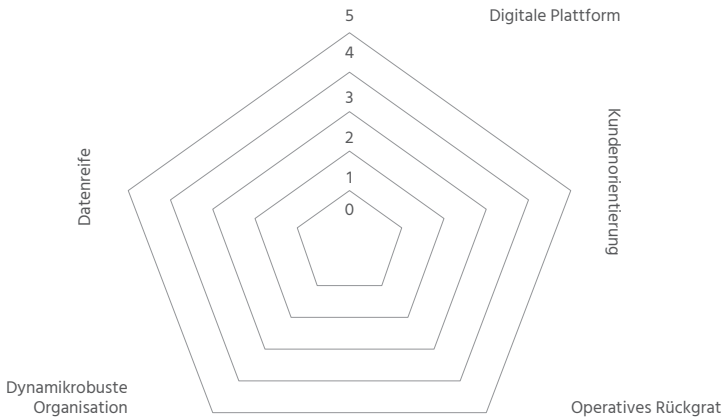
	WORST IN INDUSTRY	2	AVERAGE	4	BEST IN INDUSTRY
	1	3	5		
Strategische Treiber					

AKTIVITÄTEN

Kaufbereitschaft

	WORST IN INDUSTRY	2	AVERAGE	4	BEST IN INDUSTRY
	1	3	5		
Strategische Treiber					

ANALYSE: 5 BAUSTEINE DER DIGITALISIERUNG



<p>Bewerte von einer Skale von 1 bis 5, Wobei 1 ‚nicht existent‘ und 5 ‚weit verbreitet und wertvoll‘ bedeutet.</p>	
<p>Kundenorientierung</p> <p>Mein Unternehmen konzentriert ihre Maßnahmen und Strategien auf die konsequente Verbesserung des Kundenerlebnisses durch den Einsatz digitaler Technologien.</p>	
<p>Operatives Rückgrat</p> <p>Mein Unternehmen unterstützt die intelligente Nutzung von Daten und automatisiert sowie vereinheitlicht wichtige Unternehmensprozesse.</p>	
<p>Datenreife</p> <p>Mein Unternehmen nutzt gezielt Informationen, um innovative Geschäftsprozesse zu entwickeln und somit den Kundenwert kontinuierlich zu steigern.</p>	
<p>Dynamikrobuste Organisation</p> <p>Mein Unternehmen ist so strukturiert, dass sich Teams flexibel und effektiv an Veränderungen und Herausforderungen anpassen können.</p>	
<p>Digitale Plattform</p> <p>Mein Unternehmen hat eine digitale Plattform integriert, die Geschäftselemente, Daten und Technologie schnell kombiniert, um digitale Produkte oder Dienstleistungen zu entwickeln.</p>	

DIGITALE GRUNDBAUSTEINE - KUNDENORIENTIERUNG

In diesem Abschnitt widmen wir uns dem Baustein gemeinsames Kundenverständnis – einer zentralen Säule im Kontext organisatorischen Lernens und digitaler Technologieanwendung, die entscheidend ist, um Kundenerwartungen nicht nur zu erfüllen, sondern auch proaktiv zu gestalten.

Inwieweit trifft die folgende Aussage bezüglich des gemeinsamen Kundenverständnisses auf deine Organisation zu?

	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft selten zu	Trifft nicht zu
Wir führen regelmäßig kleinere Experimente durch, um herauszufinden, was Kunden wertschätzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wir führen Initiativen durch, um zu ermitteln, wie uns Technologie dabei unterstützen kann, das Kundenerlebnis zu verbessern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unsere Organisation wird durch teamübergreifend eng integrierte Vertriebs-, Service- und Produktentwicklungsprozesse gestärkt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wir teilen und nutzen gewonnene Kundenerkenntnisse transparent im gesamten Unternehmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

DIGITALE GRUNDBAUSTEINE - KUNDENORIENTIERUNG

In diesem Abschnitt widmen wir uns dem Baustein gemeinsames Kundenverständnis – einer zentralen Säule im Kontext organisatorischen Lernens und digitaler Technologieanwendung, die entscheidend ist, um Kundenerwartungen nicht nur zu erfüllen, sondern auch proaktiv zu gestalten.

Inwieweit trifft die folgende Aussage bezüglich des gemeinsamen Kundenverständnisses auf deine Organisation zu?

	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft selten zu	Trifft nicht zu
Wir führen regelmäßig kleinere Experimente durch, um herauszufinden, was Kunden wertschätzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wir führen Initiativen durch, um zu ermitteln, wie uns Technologie dabei unterstützen kann, das Kundenerlebnis zu verbessern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unsere Organisation wird durch teamübergreifend eng integrierte Vertriebs-, Service- und Produktentwicklungsprozesse gestärkt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wir teilen und nutzen gewonnene Kundenerkenntnisse transparent im gesamten Unternehmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

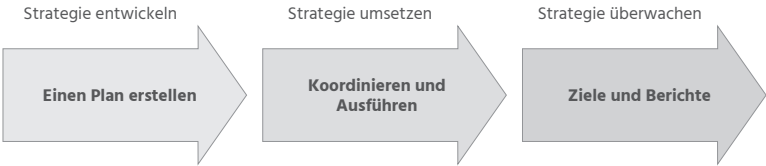
DATENREIFE DES UNTERNEHMENS

AD-HOC

Daten werden nicht für die Entscheidungsfindung auf strategischer Ebene verwendet.

Ad-hoc-Reports beantworten aufkommende Fragen.

- Mitarbeiter haben keinen Zugang zu Daten.
- Daten sind in Silos.
- Entscheidungen werden mittels Finanzberichten getroffen.
- Prozesse und Funktionen werden nicht gemessen.

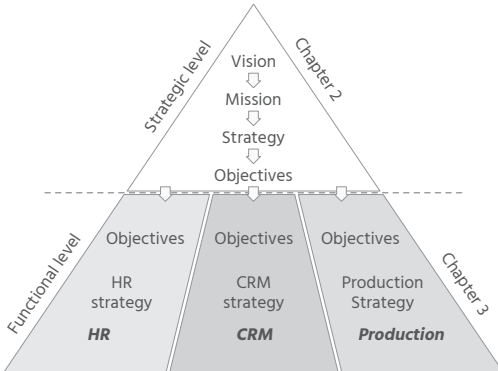


SUPPORT

Daten unterstützen die Strategie auf funktionaler Ebene.

Daten werden reaktiv genutzt und Berichte dienen zur Unterstützung.

- Mitarbeiter haben Zugang zu den Daten.
- Daten sind in Silos.
- Funktionen haben isolierte Berichte.
- Berichte nehmen nicht auf Kundenmetriken Bezug.



DATENREIFE DES UNTERNEHMENS

DIALOG

Funktionen nutzen Daten um ihre Arbeitsweise zu optimieren.

Daten beeinflussen die Strategie proaktiv.

- Mitarbeiter haben Zugang zu den Daten.
- Daten werden funktionsübergreifend genutzt.
- Daten für Vorhersage und Verbesserung genutzt.
- Prozesse verbunden mit Kundenmetriken.

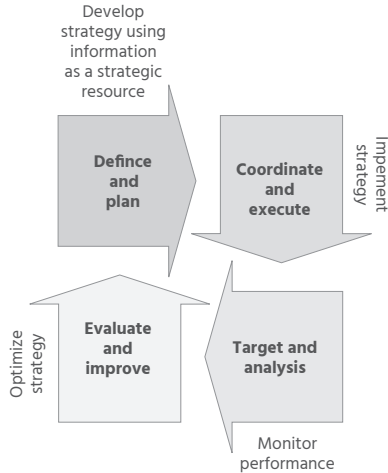


ASSET

Informationen werden als strategische Ressource genutzt.

Informationsstrategie schafft Wettbewerbsvorteil und erhöht den CLV.

- Mitarbeiter, Partner und ggf. Kunden haben Zugang zu den Daten.
- Experimente unterstützen die datenbasierte Entscheidungsfindung.
- Datenstrategie macht Verbesserungsvorschläge.
- Strategische Ziele beinhalten Datenmonetarisierung.



DIGITALE GRUNDBAUSTEINE - DATENREIFE

Ad-hoc: Daten werden nicht für die Entscheidungsfindung auf strategischer Ebene verwendet. Dies umfasst gelegentliche, nicht systematische Datenanalysen, die aufkommende Fragen beantworten.

Support: Daten unterstützen die Strategie auf funktionaler Ebene. Die Nutzung von Daten erfolgt reaktiv, und Berichte dienen zur Unterstützung bestehender Prozesse und Entscheidungen.

Dialog: Funktionen nutzen Daten, um ihre Arbeitsweise proaktiv zu optimieren. Daten beeinflussen die strategische Ausrichtung aktiv und führen zu einer kontinuierlichen Verbesserung.

Asset: Informationen werden als strategische Ressource genutzt. Die Informationsstrategie wird aktiv entwickelt und schafft Wettbewerbsvorteile sowie eine Steigerung des Customer LifetimeValue (CLV).

<input type="radio"/>	Ad-hoc	<input type="radio"/>	Support	<input type="radio"/>	Dialog	<input type="radio"/>	Asset
-----------------------	--------	-----------------------	---------	-----------------------	--------	-----------------------	-------

Datenanalysefähigkeiten - Data Science

Wir möchten Ihre Fähigkeit, Erkenntnisse aus Daten zu gewinnen, im Bereich Data Science bewerten.

	Trifft zu	Trifft nicht zu
Wir bieten jedem Verantwortlichen Reports mit wesentlichen Metriken zur besseren Entscheidungsfindung an.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unsere Mitarbeiter können statistische Analysen für ihren Verantwortungsbereich erstellen und haben zugriff auf relevante Daten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wir unterstützen Machine Learning, um unsere Geschäftsprozesse zu verbessern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

DIGITALE GRUNDBAUSTEINE - DYNAMIKROBUSTE ORGANISATION

In diesem Abschnitt bewerten Sie die Prinzipien der dynamikrobusten Organisation. Bitte geben Sie an, inwieweit die folgenden zusammengefassten Aussagen auf Ihre Organisation zutreffen.

Inwieweit trifft die folgende Aussage bezüglich des operativen Rückgrats und der Datenverarbeitung auf deine Organisation zu?

	Trifft zu	Trifft eher zu	Trifft wenig zu	Trifft nicht zu
In unserer Organisation erhalten Mitarbeiter regelmäßiges Feedback, verstehen den Zweck ihrer Ziele und sind in ständige Diskussionen über das Erreichen dieser Ziele involviert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unser System fördert die optimale Mitarbeiterentwicklung durch regelmäßige Management-Checks, klar definierte Trigger für Unterstützungsbedarf und effektive Problemlösungsmechanismen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unsere Organisation nutzt einen strukturierten Ansatz zur Problemlösung, der die Lernchancen maximiert und vorschnelle Lösungen vermeidet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wir balancieren Herausforderungen optimal, indem wir klare Verantwortlichkeiten und Visual Boards für kontinuierliches Feedback und effektives Aufgabenmanagement nutzen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

PERFORMANCE NOTES

Insight

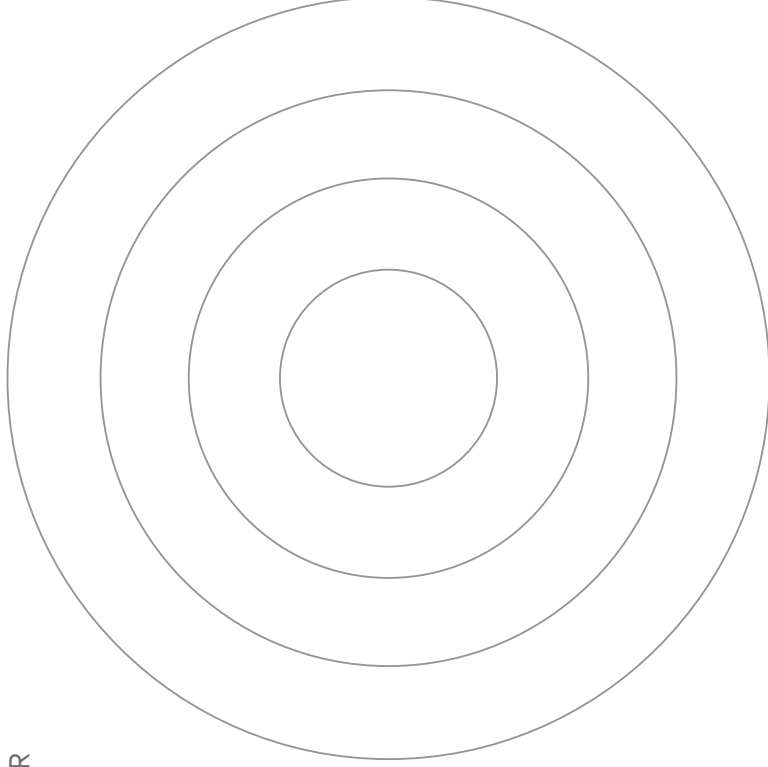
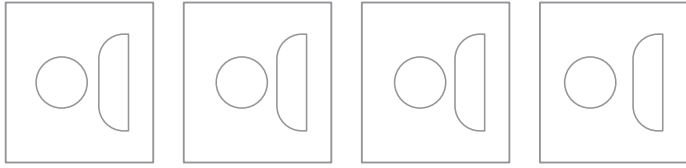
Action

Digitale
Grundbausteine
Kundenverständnis

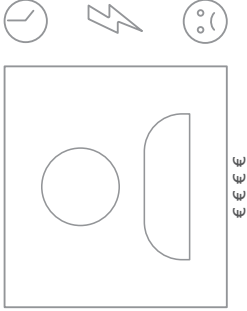
KUNDENAUDIT

1. Wie gesund ist deine Kundenbasis?
2. Welche Kunden werden euch sehr wahrscheinlich verlassen?
3. Gibt es Unterschiede im Verhalten zwischen den profitablen Kunden und den durchschnittlichen Kunden?
4. Wie viel Wert hat deine Kundenbasis wirklich?
5. Wer sind die profitabelsten Kunden?
6. Gibt es Unterschiede im Verhalten zwischen den profitablen Kunden und den durchschnittlichen Kunden?
7. Wie lange bleiben unterschiedlichste Kundensegmente treu?
8. Wie ist die Abbrungsrate von Neukunden?

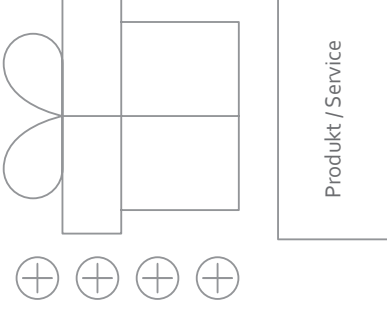
KUNDEN-WERTE-RADAR



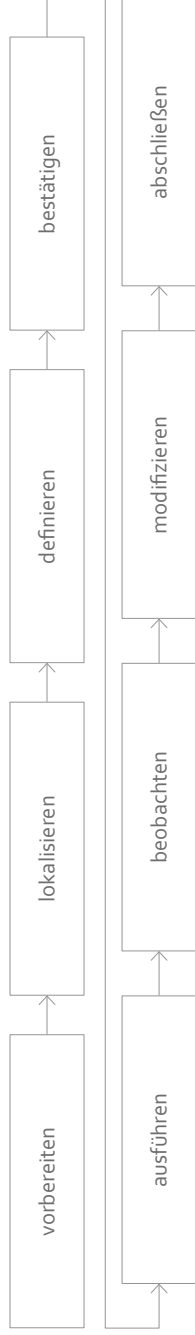
KUNDENPROFIL



Unser [Service/Produkt] hilft [Segment],
[Job] durch [Outcome] zu erreichen.



Job Map



D.O.S.-ARBEITSBLATT

BRAINSTORMING	PRIORITÄTEN/AKTIVITÄTEN
Größte zu beseitigende Gefahren.	1
	2
	3
Die größten Chancen, auf die man nutzen sollte.	1
	2
	3
Größte Stärken, die verstärkt und maximiert werden müssen	1
	2
	3

UNIVERSALE JOB MAP

SEGMENT

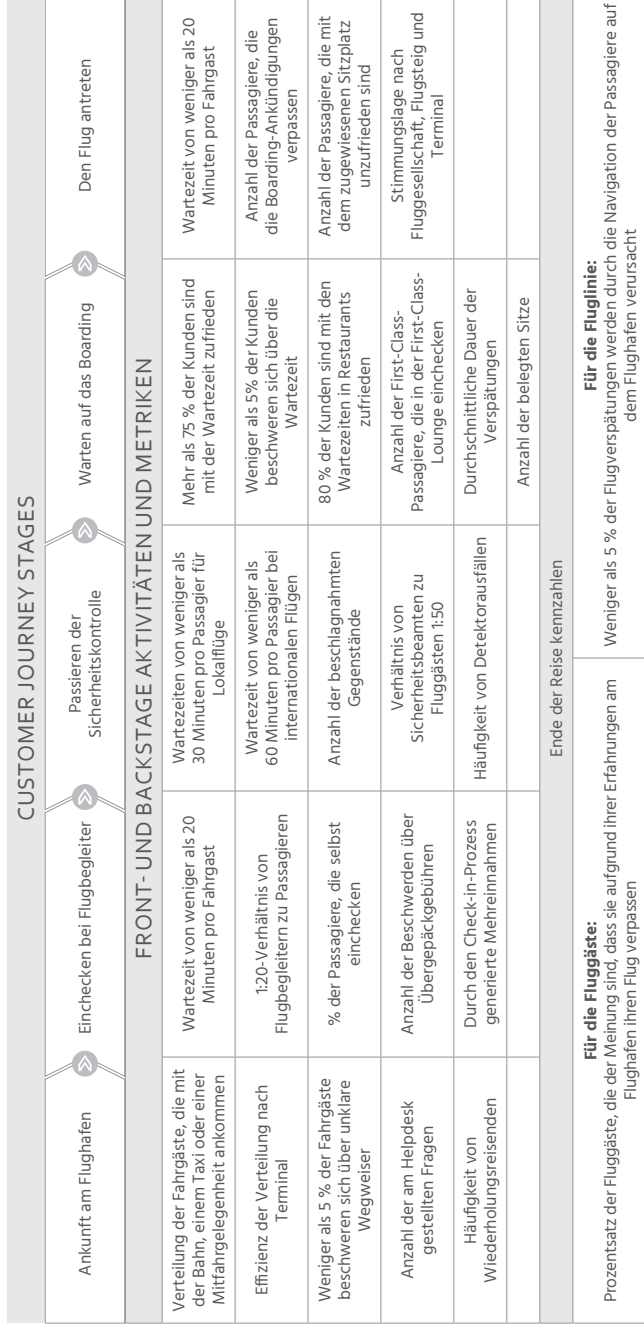
HAUPTAUFGABE	
--------------	--

[verb] + [noun/noun phrase] + [prepositional phrase]



DER KUNDENJOB

Ankunft am Flughafen und Einsteigen in den Flieger



KUNDENJOB

Hauptaufgabe:

PHASEN DER KUNDENREISE				
FRONT- UND BACKSTAGE METRIKEN				
ENDE DER REISE KENNZAHLEN				

SERVICE BLUEPRINT

Hauptaufgabe:

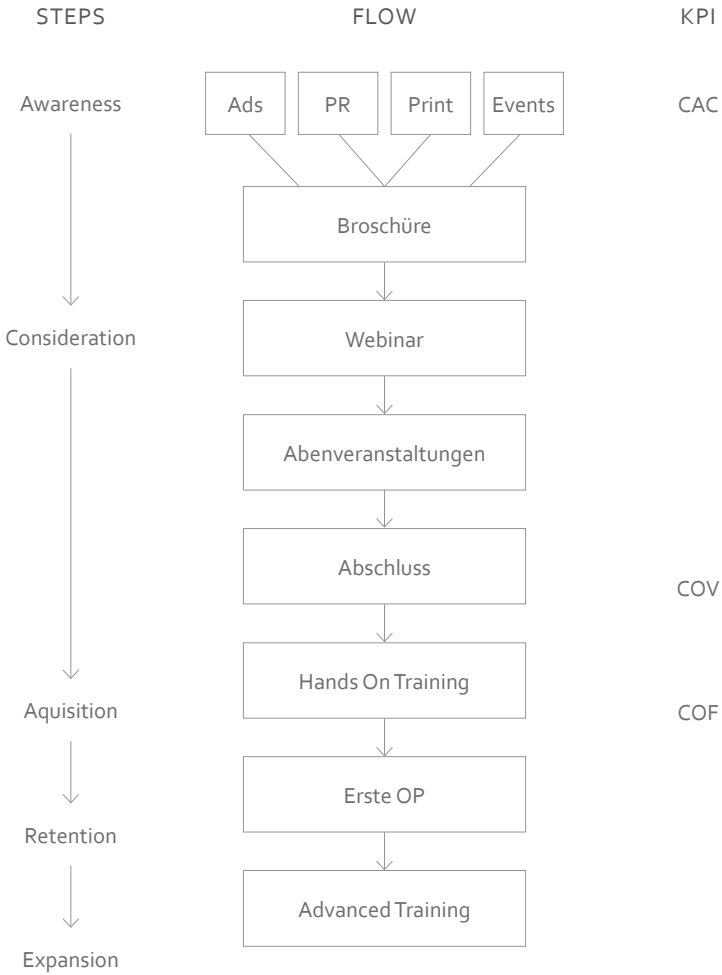
PHASEN DER KUNDENREISE				
FRONT- UND BACKSTAGE AKTIVITÄTEN				
PROZESSE				

WERTSCHÖPFUNG

WERTSCHÖPFUNGSAKTIVITÄTEN			
Listen Sie alle Aktivitäten auf, mit denen Sie für Ihre Kunden auf der Font Stage einen Mehrwert schaffen.			
EINZIGARTIGER PROZESS	WIE ER WERT GENERIERT?	LEISTUNGS-NACHWEIS	ERGEBNIS

KUNDENFLUSS

Der Kundenfluss im Unternehmen verläuft wie das Fließen des Wassers von einer Quelle zu einem Kraftwerk. Der erste Schritt ist, den Kundenweg aufzuzeichnen und wichtige Aktivitäten zu verfolgen.

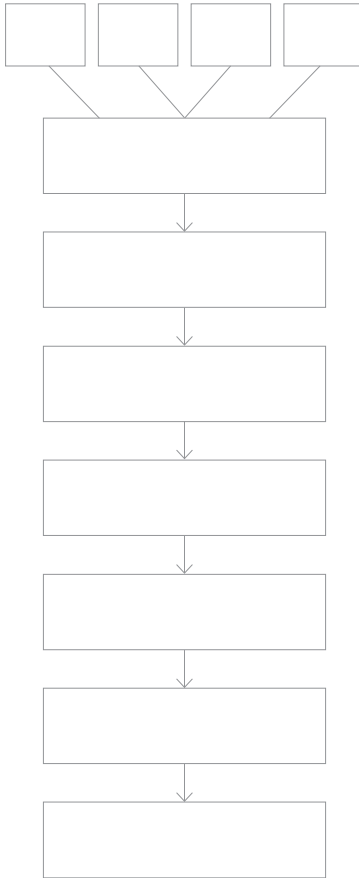


KUNDENFLUSS

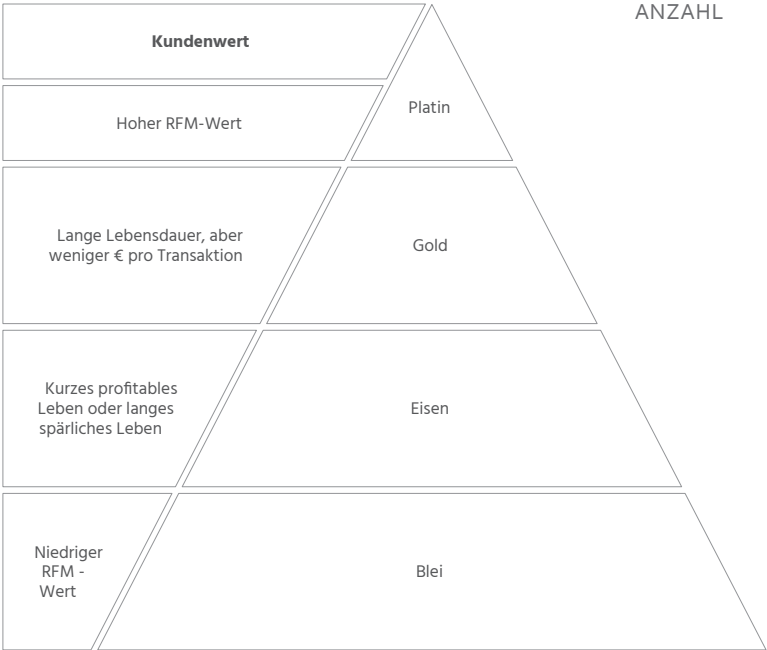
STEPS

FLOW

KPI



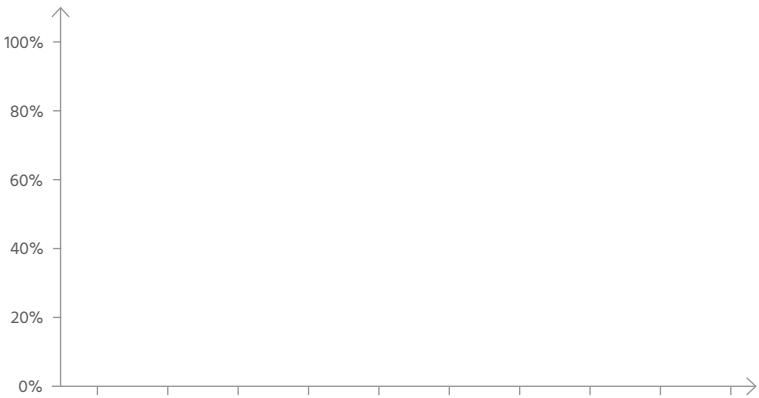
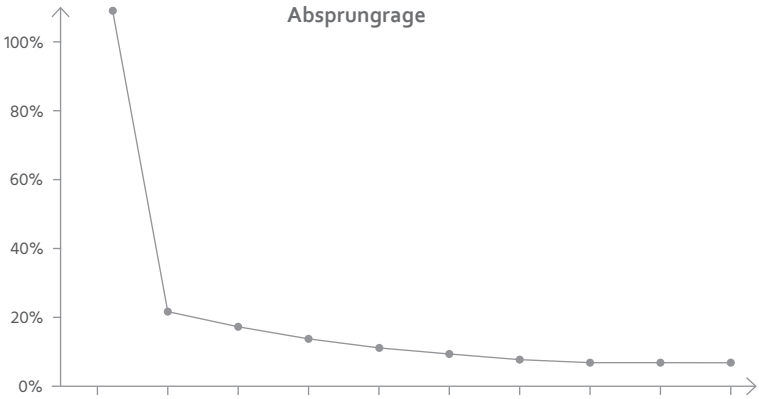
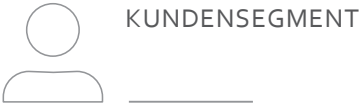
KUNDENWERT STUFENPYRAMIDE



STRATEGIE

ACTION

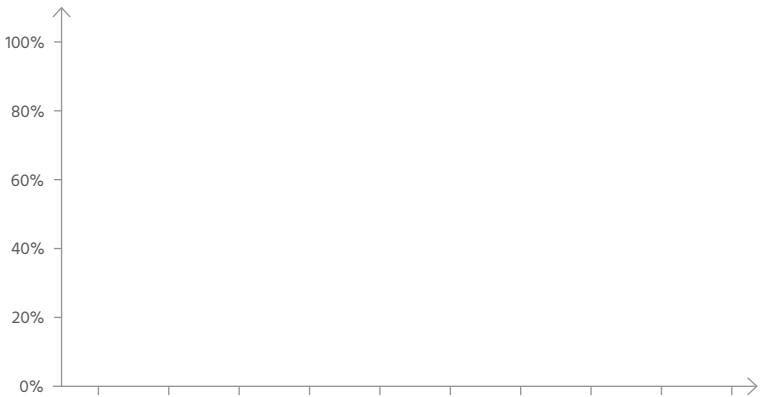
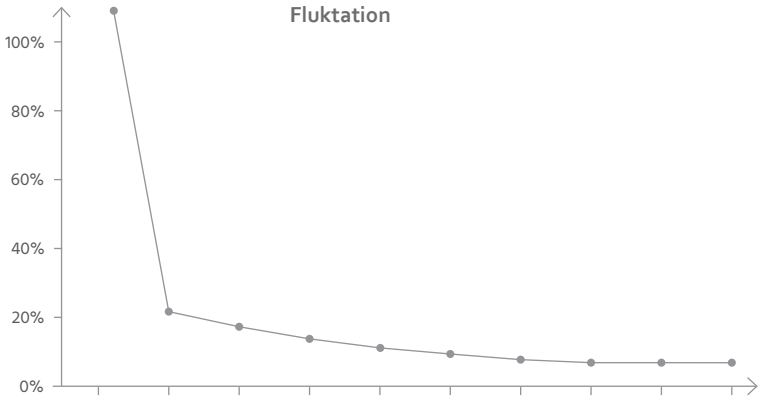
ABSPRUNGRATE



Meine Absprungrate für Kundensegment _____ für die die
Period _____ ist _____ !

ZEICHNEN SIE IHRE FLUKTUATIONSRATE

 KUNDENSEGMENT _____



Nach Periode _____ hat mein Kundensegment _____ eine Fluktation von _____ !

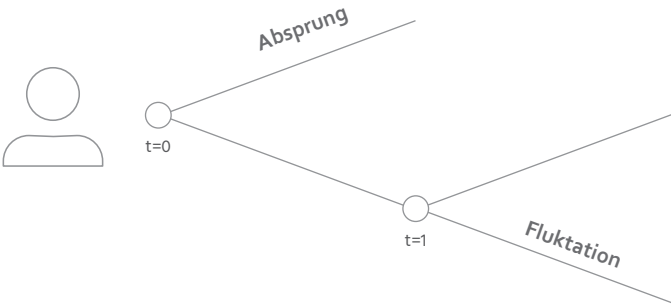
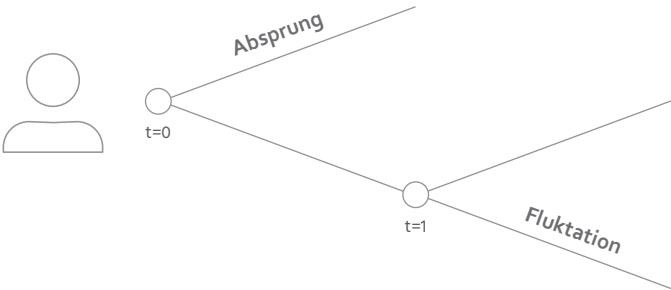
BERECHE DEN WERT EINES NEUKUNDEN

 SEGMENT _____

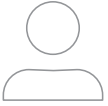
Anzahl% _____
Fluktation _____
Churn _____
CLV _____

 SEGMENT _____

Anzahl% _____
Fluktation _____
Churn _____
CLV _____



WIE VIEL SIND MEINE KUNDEN WERT?



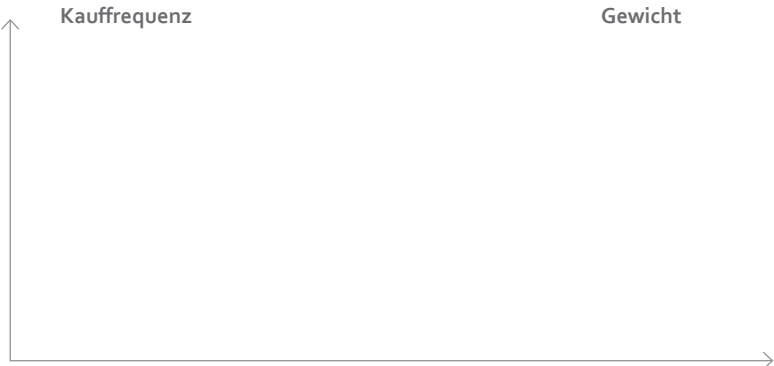
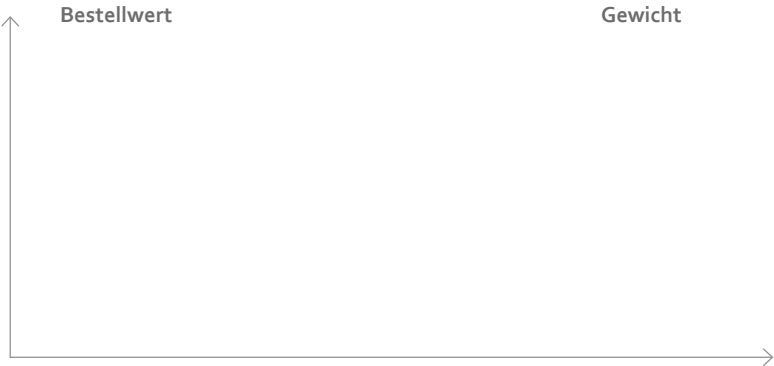
SEGMENT

Aktiv (Periode) _____

Kauffrequenz _____

Bestellwert _____

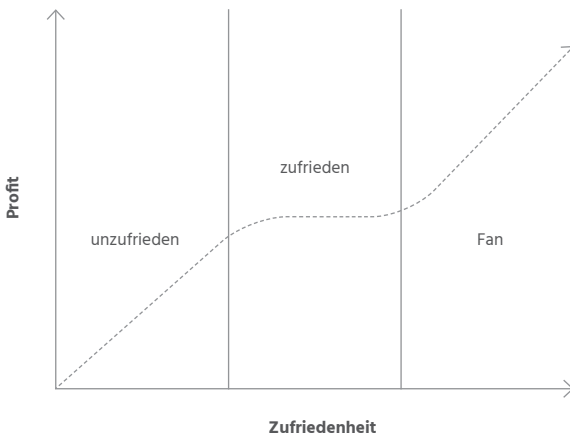
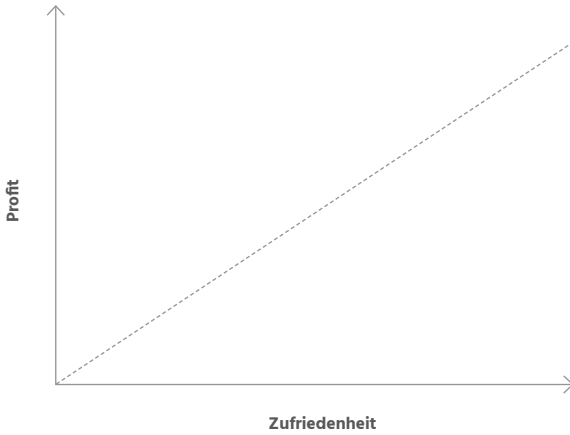
CLV _____



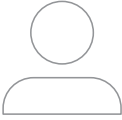
Gewicht Aktualität

Gesamter Kundenwert

NPS



RISIKO PROFILE



Risikoscheu



Risikofreude

- % Loyal
- CAC
- AOF
- AOS
- Time to Close

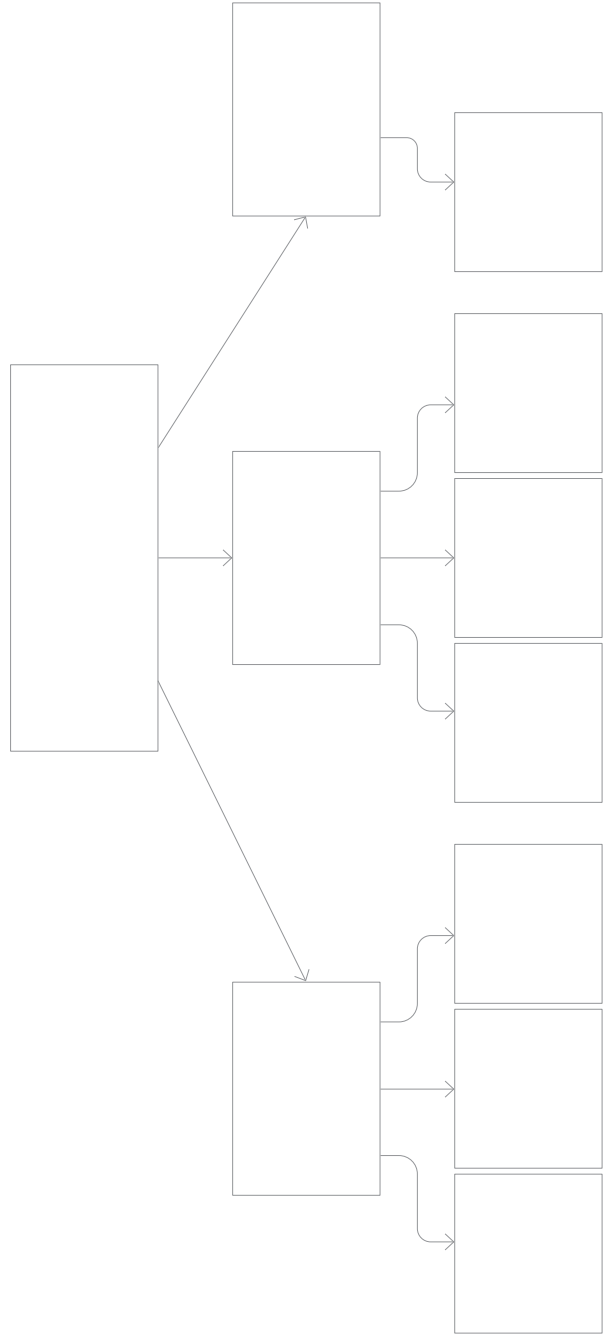
Welche Verhaltens oder Interaktionsmuster können mir Aufschluß auf das Risiko Profil geben.

Wie kann ich meine Kommunikation anpassen?

Wie kann ich meine Preisgestaltung anpassen?

Wie kann ich mein Service anpassen?

ERSTELLE EINER KPI MAP BASIEREND KUNDENMETRIKEN



PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

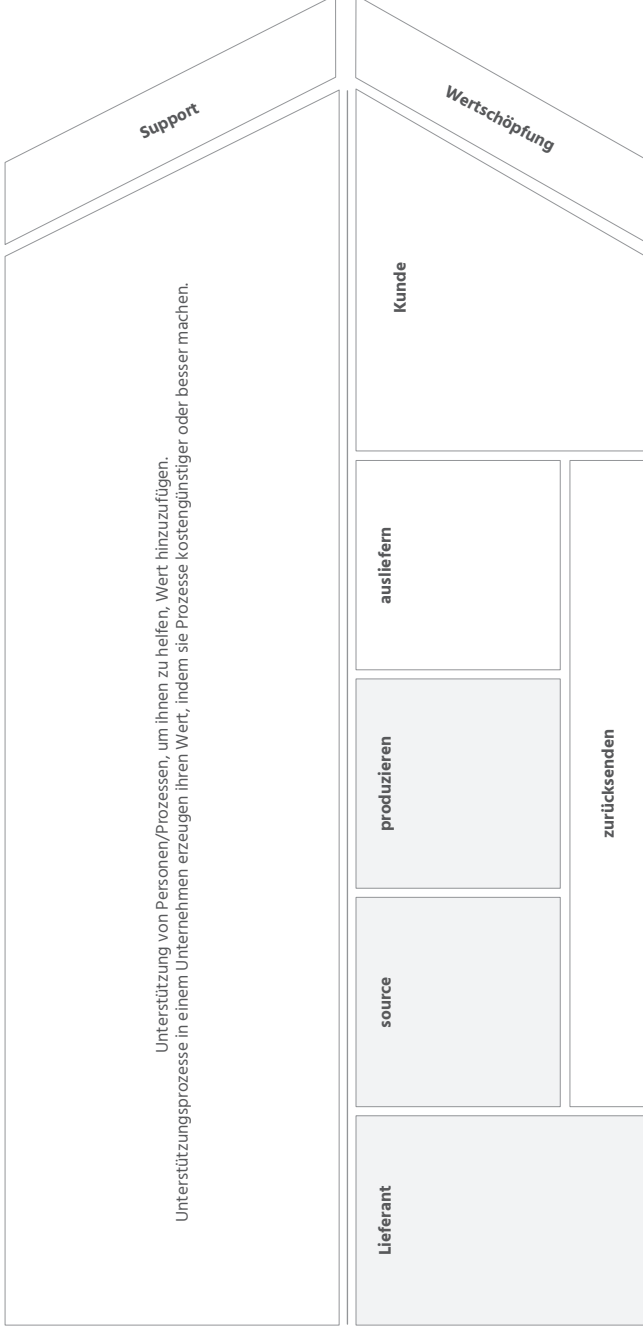
PERFORMANCE NOTES

Insight

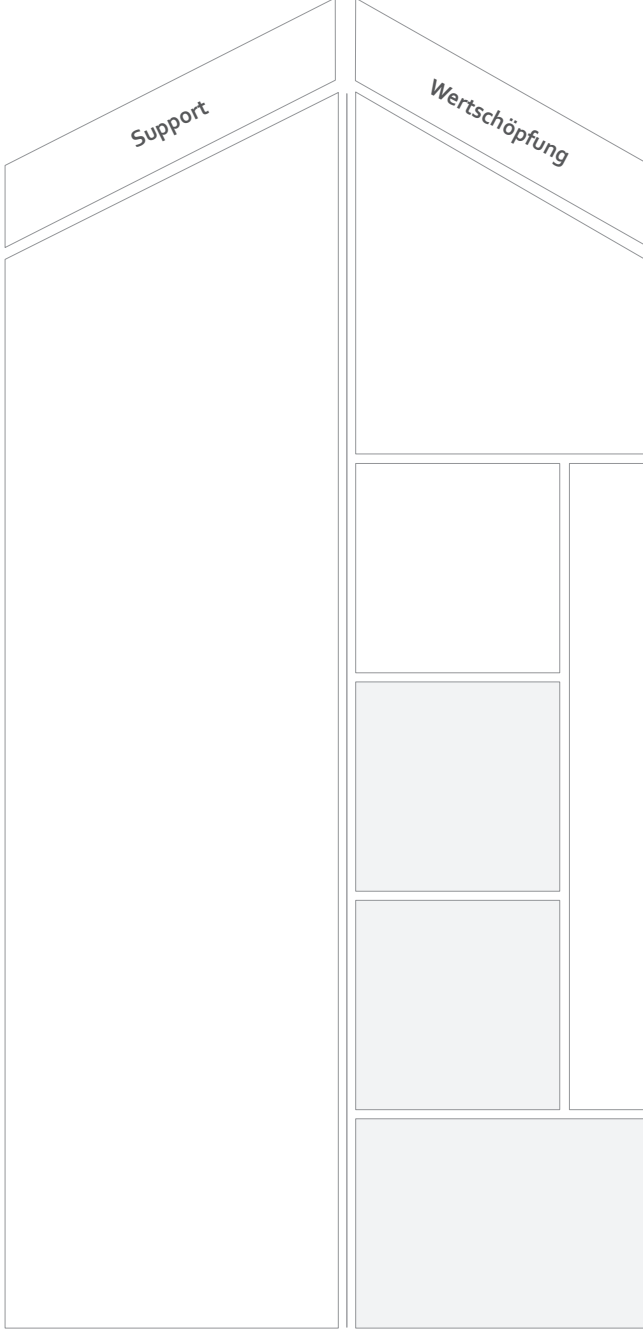
Action

Digitale
Grundbausteine
Operatives Rückgrat
und Datenreife

WETTBEWERBSVORTEIL UND AKTIVITÄTEN



WETTBEWERBSVORTEIL UND AKTIVITÄTEN



KENNZAHLEN FÜR PROZESSE

Bestimmt eure Funktionen und Kennzahlen im Unternehmen, um transparentere und flexiblere Entscheidungen zu treffen.

PROZESS	VERANTWORTLICH	KENNZAHL	OBJECTIVE

KENNZAHLEN FÜR PROZESSE

Bestimmt eure Funktionen und Kennzahlen im Unternehmen, um transparentere und flexiblere Entscheidungen zu treffen.

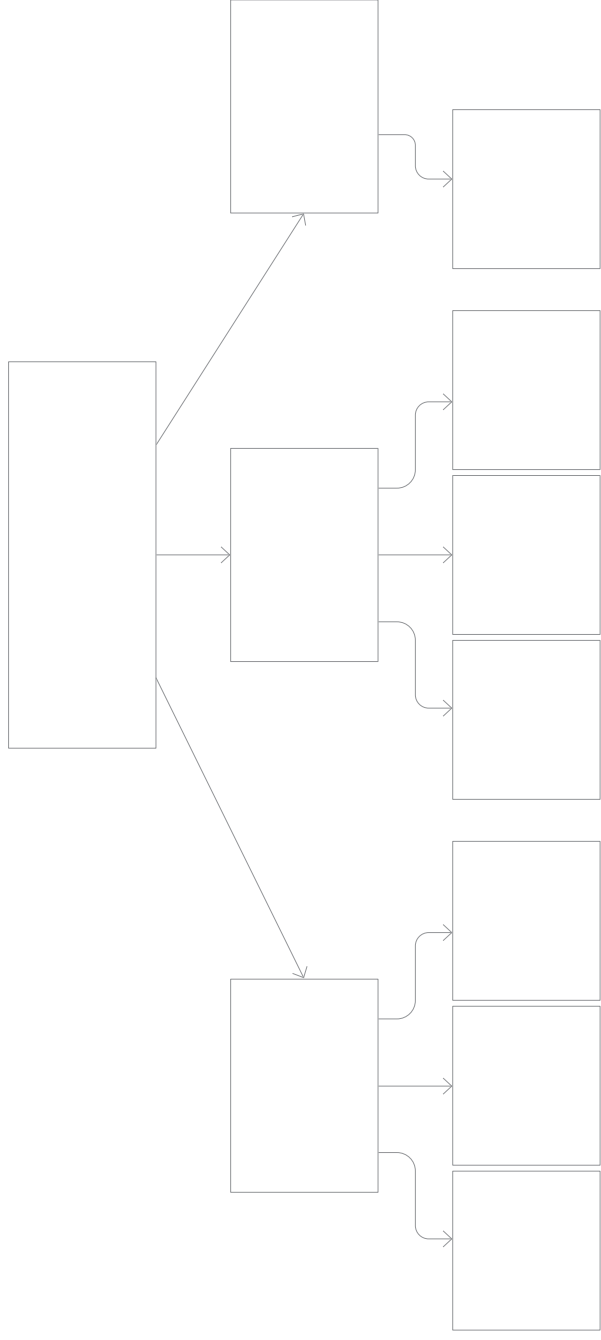
PROZESS	VERANTWORTLICH	KENNZAHL	OBJECTIVE

KENNZAHLEN FÜR PROZESSE

Bestimmt eure Funktionen und Kennzahlen im Unternehmen, um transparentere und flexiblere Entscheidungen zu treffen.

PROZESS	VERANTWORTLICH	KENNZAHL	OBJECTIVE

ERSTELLE EINER KPI MAP BASIEREND PROZESSE



PROZESS MAP

VERANTWORTLICHER

KPI

Prozess	
---------	--



NAME	ROLLE	CHECK
TRIGGER		

PROZESS MAP

VERANTWORTLICHER

KPI

Prozess	
---------	--



NAME	ROLLE	CHECK
TRIGGER		

PROZESS MAP

VERANTWORTLICHER

KPI

Prozess	
---------	--



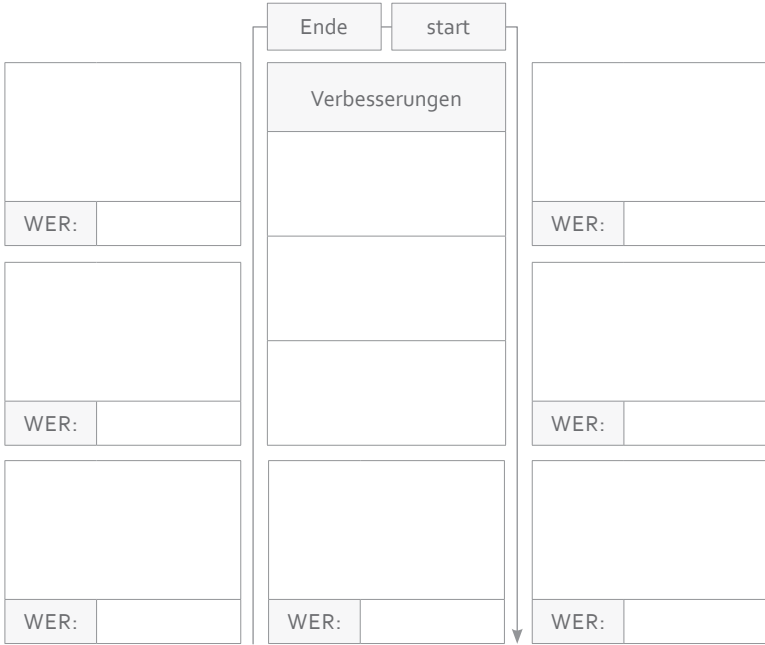
NAME	ROLLE	CHECK
TRIGGER		

PROZESS MAP

VERANTWORTLICHER

KPI

Prozess	
---------	--



NAME	ROLLE	CHECK
TRIGGER		

PROZESS MAP

VERANTWORTLICHER

KPI

Prozess	
---------	--



NAME	ROLLE	CHECK
TRIGGER		

PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

Performance Challenge definieren

STRATEGISCHER PROBLEMLÖSER

Objective

Hindernisse

Strategien

Resultat

Gewinne/Ergebnisse

D.O.S.-ARBEITSBLATT

BRAINSTORMING	PRIORITÄTEN/AKTIVITÄTEN
Größte zu beseitigende Gefahren.	1
	2
	3
Die größten Chancen, auf die man nutzen sollte.	1
	2
	3
Größte Stärken, die verstärkt und maximiert werden müssen	1
	2
	3

PERFORMANCE CHALLENGE - WORKSHEET

Beschreibe deine Challenge	Gewünschte Situation
<hr/> Hintergrund	
Aktuelle Situation	Verbesserungsziel (GAP)
<hr/> Ursache	
Meilensteine	
Checks	
Check	Wann?
Wer?	
Triggers	

FORMULIERE DEINE CHALLENGE

Die fünf grundlegenden Elemente, die eine gute Challenge ausmachen:

Sie bezieht sich auf etwas, das der Organisation am Herzen liegt, und verbindet dieses Element mit einem klaren und spezifischen Ziel.

Sie enthält eine klare Formulierung der Lücke zwischen dem Ist-Zustand und dem Ziel (stellen Sie sicher, dass Sie Ihr Ziel identifizieren).

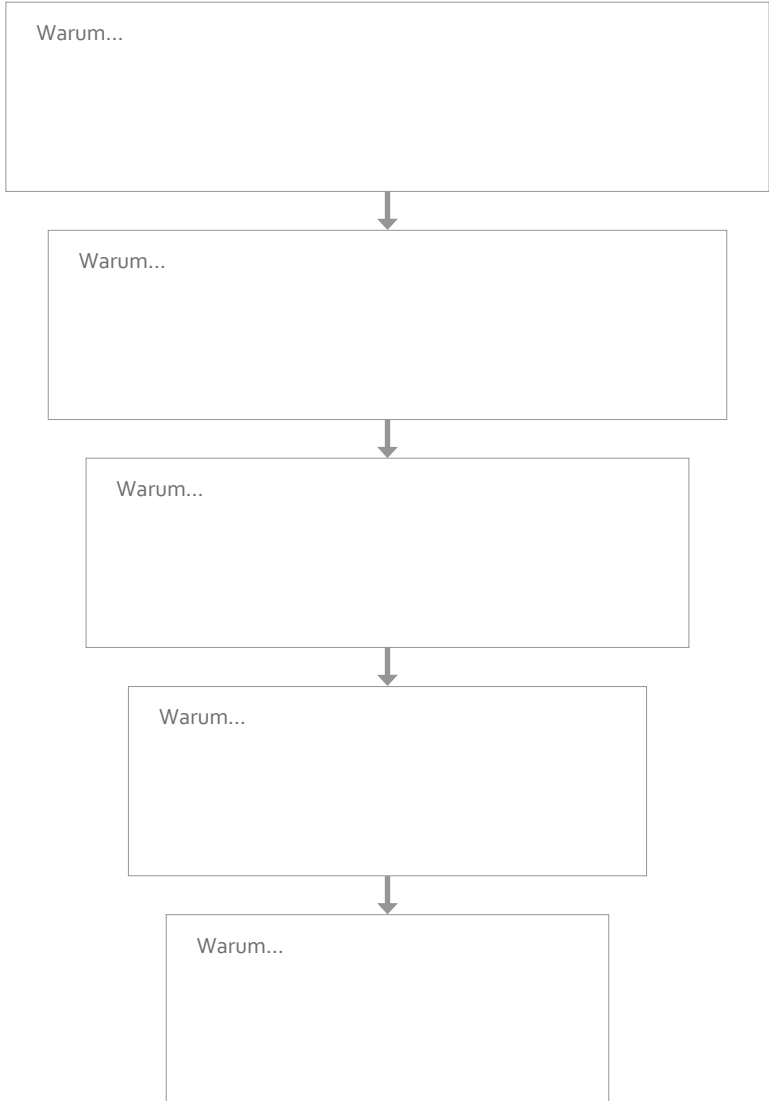
Die Schlüsselvariablen - das Ziel, der Ist-Zustand und die Lücke - sind quantifizierbar (d. h. Währung, Zahl, Zeit usw.).

Sie ist so neutral wie möglich in Bezug auf mögliche Diagnosen oder Lösungen.

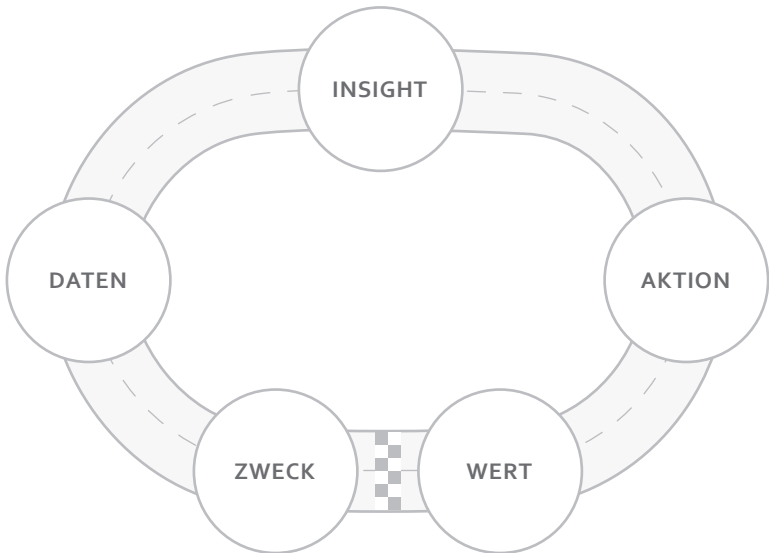
Sie ist vom Umfang her so klein, dass Sie sie schnell in Angriff nehmen können.

Die Ursache bestimmen

Challenge: _____



Strukturiert Probleme lösen



VERFEINERE DAS PROBLEM

Unterstreiche die Wörter in der Problemstellung, die mehrere Bedeutungen haben könnten. Welche sind das?

Formuliere alle Fragen aus, die du zu jedem Wort oder Ausdruck haben könntest, den du unterstrichen hast. Es ist oft notwendig, viele Fragen zu stellen (und die offensichtlichen aufzuschreiben), um zu den interessantesten Fragen zu gelangen. Daher ermutigen wir dich, weitere Haftnotizen hinzuzufügen, wenn du sie benötigst.

VERFEINERE DAS PROBLEM

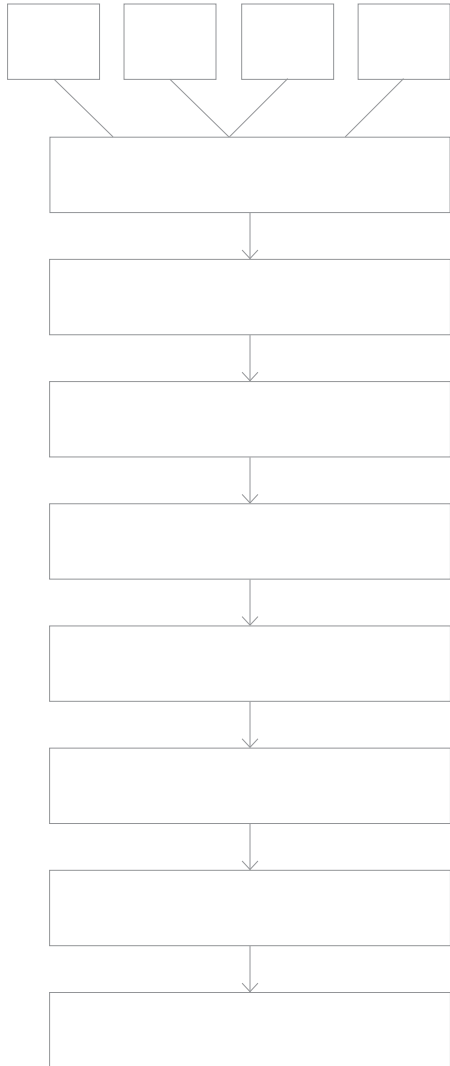
Wähle eine oder mehrere der aufgelisteten Fragen aus und formuliere die Problemstellung um, um präziser auszudrücken, was du tatsächlich erreichen möchtest.

Was sagt deine verfeinerte Problemstellung darüber aus, welche Art von Daten du sammeln musst?

“WIE KÖNNTEN WIR“ (HOW MIGHT WE)

Was impliziert deine verfeinerte Problemstellung in Bezug auf die Art der Daten, die du sammeln musst? Markiere den Interventionspunkt im Kundenfluss.

Note: Markiere den Interventionspunkt im Kundenfluss



DIE VERWENDUNG VON VORHANDENEN DATEN

Notiere jegliche vorhandenen Daten, die nützlich sein könnten. Sei kreativ und denke über den Tellerrand hinaus. Nutze auch Quellen außerhalb der Datenformate, die du bereits regelmäßig verwendest.

--

--

--

--

Jetzt versuche, einen Machbarkeitsansatz anzuwenden. Welche vorhandenen Daten stehen dir zur Verfügung, die für deine Anforderungen wiederverwendet werden könnten?

--

--

--

--

NEUE DATEN ERSTELLEN

Notiere alle neuen Daten, die gesammelt werden müssen, um deine Problemstellung zu erforschen

--

--

--

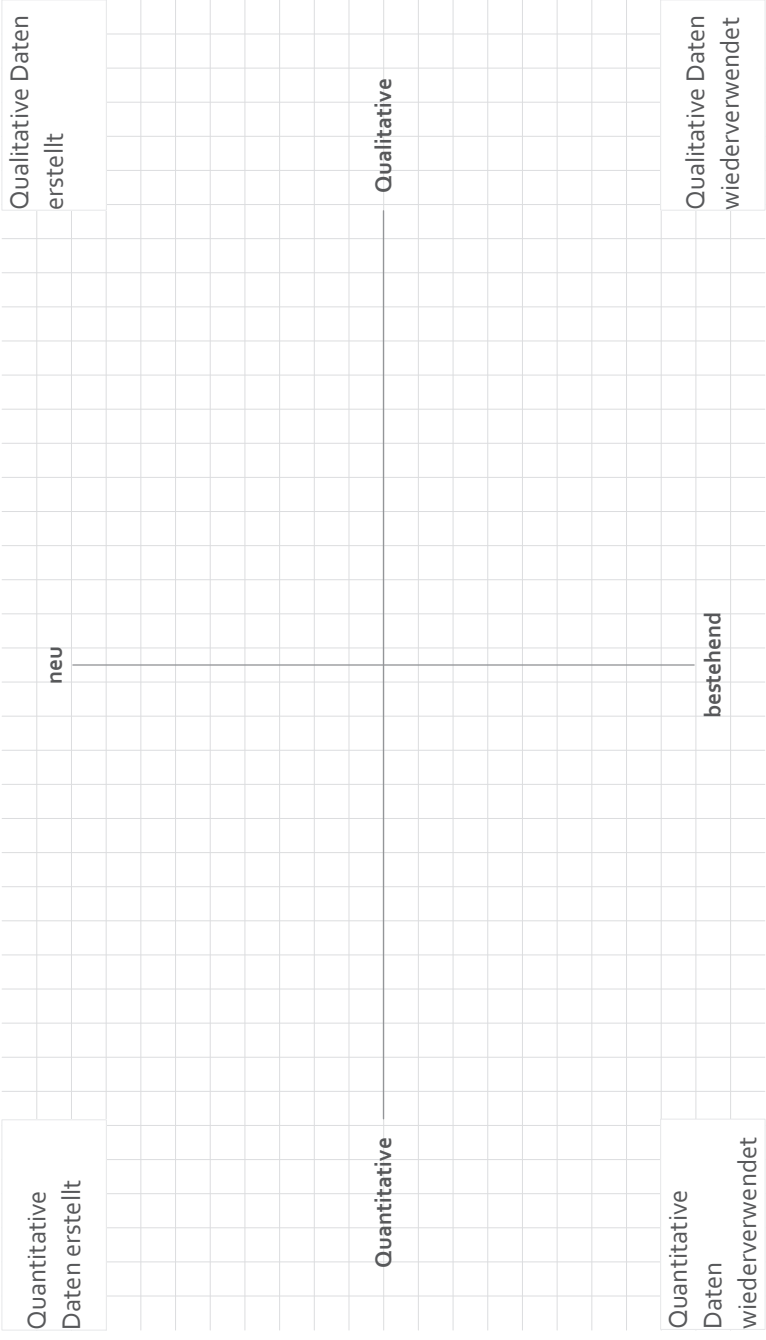
--

Was ist es an deinem spezifischen Problem, das dich dazu veranlassen könnte, neue Daten zu sammeln?

--

ERZEUGEN NEUER DATEN

Betrachte deinen Kundenfluss und deinen Interventionspunkt. Basierend auf dem, was genau du verfolgen kannst, wie würdest du Erfolg definieren/messen? Zeichne ein Bild davon, wie Erfolg aussehen würde (sei es ein Diagramm, eine Linienkurve usw.)



BEREITEN SIE EINE REIHE VON INTERVIEWFRAGEN VOR

Sieh dir die Liste der Beispielfragen unten an und füge deine eigenen Fragen hinzu.

Heranzoomen. Welche Fragen kann man stellen, um zu verstehen, wie eine Person das System erlebt?

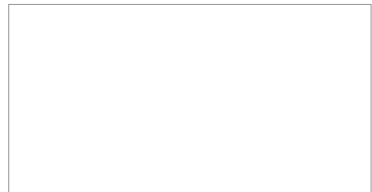
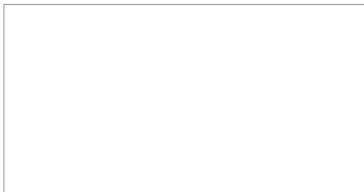
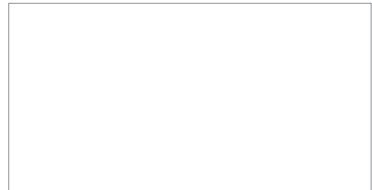
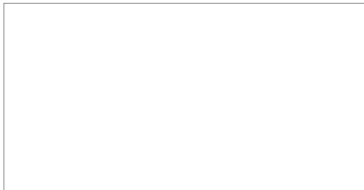
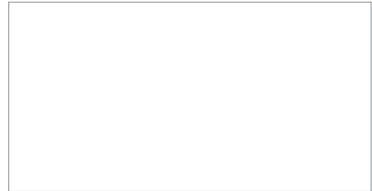
- Wie sieht dein Arbeitsalltag aus?
- Was macht dir an deiner Arbeit am meisten Spaß?
- Was treibt dich morgens aus dem Bett?
- Auf welche Hindernisse triffst du?
- Welche Hindernisse würde die Arbeit besser machen, wenn sie beseitigt würden?
- Wie trifft du Entscheidungen?

Herauszoomen. Welche Fragen kann man stellen, um eine Person in das größere System einzuordnen?

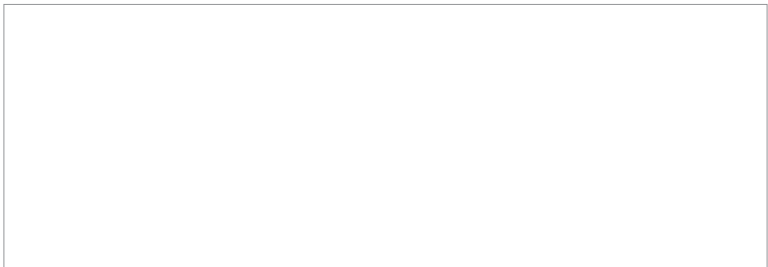
- Mit wem arbeitest du zusammen?
- Mit wem arbeitest du nicht zusammen?
- Mit wem würdest du gerne zusammenarbeiten?
- Wie interagierst du mit anderen oder möchtest du mit ihnen interagieren?
- Mit wem sollten wir als nächstes sprechen?

SCHRITT 4: Identifiziere die wichtigsten Interessengruppen.

Brainstürme alle Personen, die eine Rolle im Prozess spielen, insbesondere diejenigen, die unterschiedliche Perspektiven auf das System haben.



SCHRITT 5: Beginne damit, mit 2-3 Personen zu sprechen. Bitte sie, den Prozess aus ihrer Perspektive zu beschreiben, einschließlich der beteiligten Schritte, Akteure und Aktivitäten. Du kannst sie sogar bitten, den Prozess auf ein Blatt Papier zu zeichnen und ihn dir zu erklären.



INTERVIEW A STAKEHOLDER

Identifiziere eine Interessensgruppe aus deiner Systemkarte, die du interviewen möchtest.

- Denke über die Fragen nach, die in der vorherigen Lektion aufkamen, als du deine Systemkarte studiert hast. Was möchtest du genauer erfahren? Wo bist du neugierig, tiefer zu graben? Welche Informationen benötigst du, um die Bedürfnisse und Beziehungen der Menschen besser zu verstehen? Füge einige deiner Fragen in das untenstehende Feld ein.

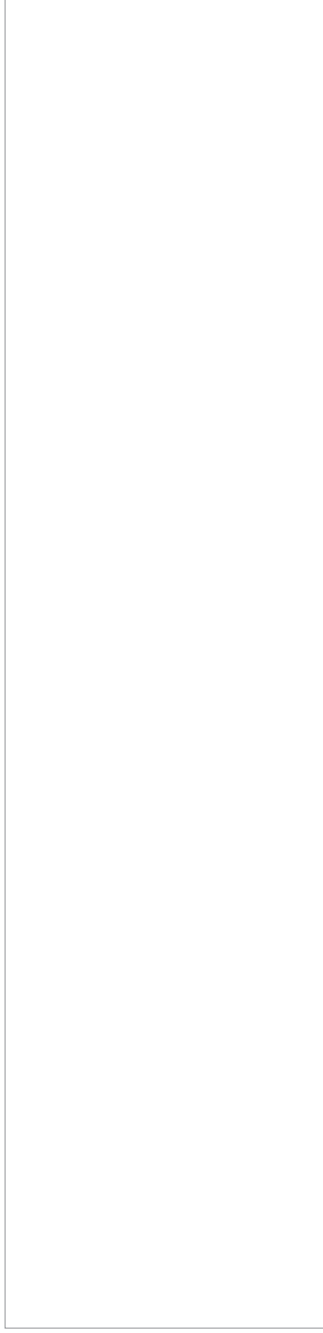
- Wer kann die Informationen liefern, die dir helfen, diese Fragen zu beantworten? Wer kann neues Licht auf deine Systemherausforderung werfen? Füge diese Personen in das untenstehende Feld ein.

ERFASSE DEIN LERNEN

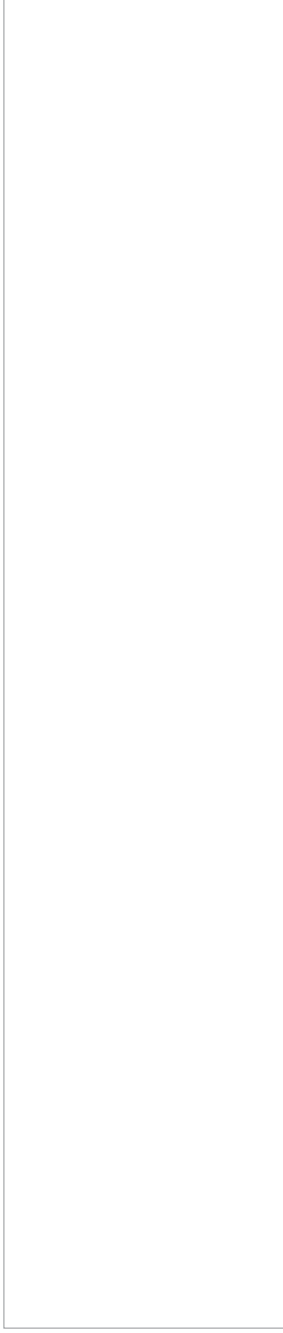
SCHRITT 1: Was hast du darüber gelernt, wie dein Stakeholder das System erlebt und wahrnimmt?

SCHRITT 2: Was hast du darüber gelernt, wie dein Stakeholder mit anderen Stakeholdern im System interagiert?

Aktualisiere deine Systemkarte basierend auf dem, was du aus deinem Stakeholder-Interview gelernt hast. Mache ein Foto und füge es unten ein.



Beschreibe, wie sich deine Karte verändert hat:



REFRAME SYSTEMS CHALLENGE

SCHRITT 1: Kopiere und füge deine ursprüngliche „How Might We?“-Frage ein.

--

SCHRITT 2: Wie hat sich dein Verständnis des Systems und seiner Stakeholder entwickelt und/oder vertieft? Welche neuen Fragen hast du?

REFRAME SYSTEMS CHALLENGE

Formuliere bis zu drei aktualisierte „Wie könnten wir?“-Aussagen, um dein neues Verständnis deiner Systemherausforderung widerzuspiegeln. Wähle eine, die dir als ein praktikabler Ausgangspunkt erscheint, und kopiere diese darüber.

Wie könnten wir von einem System, das...

[problematische Eigenschaften des aktuellen Zustands des Systems]

zu einem System gelangen, das...

[ideale Ergebnisse des zukünftigen Zustands des Systems?]

Wie könnten wir von einem System, das...

[problematische Eigenschaften des aktuellen Zustands des Systems]

zu einem System gelangen, das...

[ideale Ergebnisse des zukünftigen Zustands des Systems?]

Wie könnten wir von einem System, das...

[problematische Eigenschaften des aktuellen Zustands des Systems]

zu einem System gelangen, das...

[ideale Ergebnisse des zukünftigen Zustands des Systems?]

ZEICHNE DIE GEGENWART UND DIE ZUKUNFT

Diese Übung ermöglicht es, die aktuelle Situation und die angestrebte Veränderung auf kreative Weise zu visualisieren



AKTUELLE SITUATION

- Was funktioniert nicht?
- Wo gibt es Verbesserungspotenzial?

GEWÜNSCHTER ERFOLG

- Wie sieht die Zukunft aus?
- Wem dient die Veränderung?
- Was ist ihnen wichtig?

ICH WILL VERÄNDERN _____

INDEM _____

PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

PERFORMANCE NOTES

Insight

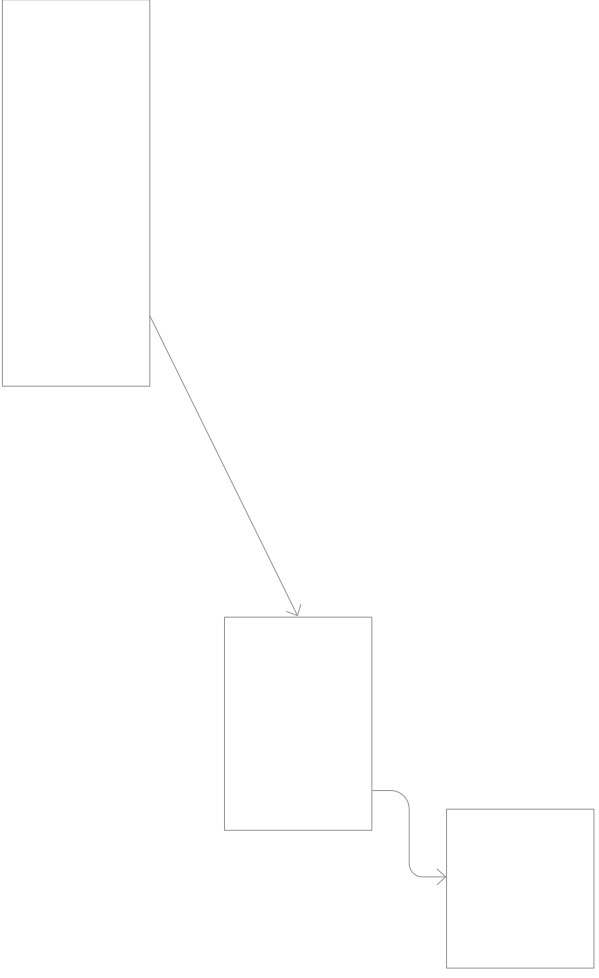
Action

Performance Planung

PERFORMANCE LÖSUNGEN MIT ERFOLGSKRITERIEN

ZIEL	DIE LÜCKE	HINDERNISS FAKTOREN	ERFOLGSKRITERIEN	LÖSUNGEN

PERFORMANCE MAP MIT LÖSUNGEN



PROJEKTPLANNER

	Thema	Wer ist involviert	Deadline																	
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				

Performance Roadmap

PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

Performance Change

MENSCHEN MOBILISIEREN

Schritt 1: Diese Veränderungserklärung dient nur als Ausgangspunkt, die ersten Pinselstriche auf deiner Leinwand. Sie wird sich weiterentwickeln, wenn du sie in der Welt testest und dein Verständnis für die angestrebte Veränderung vertiefst.

UM _____ ZU ERREICHEN MÖCHTE ICH ÄNDERN _____

SCHRITT 2: Identifiziere Gruppen, die mit deiner Veränderung in Verbindung stehen.

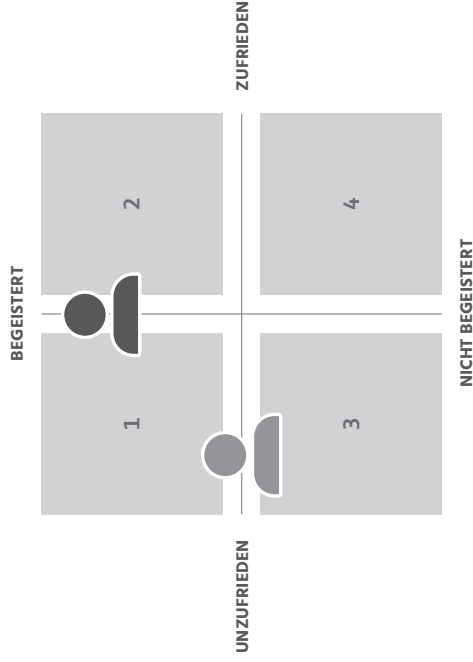
DIEJENIGEN, DENEN DIE VERÄNDERUNG ZUGUTEKOMMT

DIEJENIGEN, DIE DIE VERÄNDERUNG VORANTREIBEN

GESTALTUNG FÜR VERÄNDERUNG

Diese Veränderungserklärung dient nur als Ausgangspunkt, die ersten Pinselstriche auf deiner Leinwand. Sie wird sich weiterentwickeln, wenn du sie in der Welt testest und dein Verständnis für die angestrebte Veränderung vertiefst.

UM _____ ZU ERREICHEN MÖCHTE ICH ÄNDERN _____



MENSCHEN MOBILISIEREN

SCHRITT 3: Frageformulierungen für Gespräche mit Personen aus jeder dieser Gruppen:

Wir empfehlen dir dringend, ein Gespräch mit einer dieser Personen zu führen. Dies wird dir helfen, zu verstehen, wie deine Veränderung bei ihnen ankommt und die Gelegenheit aus ihrer Perspektive zu erfassen.

DIEJENIGEN, DENEN DIE VERÄNDERUNG ZUGUTEKOMMT

Mit wem wirst du sprechen?

HALLO, MEIN NAME IST...

1.

2.

3.

DIEJENIGEN, DIE DIE VERÄNDERUNG VORANTREIBEN

Mit wem wirst du sprechen?

HALLO, MEIN NAME IST...

1.

2.

3.

MENSCHEN MOBILISIEREN

SCHRITT 4: Mit deiner überarbeiteten HMW-Statement im Hinterkopf, betrachte deine Systemkarte und identifiziere einen potenziellen Hebelpunkt. Wo im System könntest du eingreifen, um einen sinnvollen Einfluss zu erzielen?

Ich könnte meine Bemühungen auf ... konzentrieren

weil...

PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

PERFORMANCE NOTES

Insight

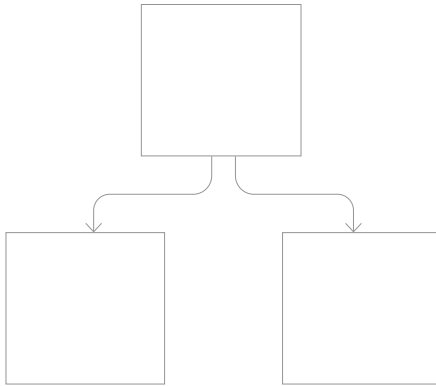
Action

Performance Stories umsetzen

DEIN PERFORMANCE ZIEL

1. ZIEL:			
Zweck	Was möchtest du erreichen? Was ist deine Motivation?	3. Erfolgskriterien	Welche konkreten Ergebnisse müssen erzielt werden, damit dieses Projekt ein Erfolg ist?
		1	
		2	
Nutzen	Welchen Unterschied wird das machen? Welche Auswirkungen wird das haben?	3	
		4	
		5	
Ideales Ergebnis	Wie sieht das abgeschlossene Projekt aus? Was ist der Ertrag/Gewinn?	6	
		7	
		8	
2. Was passiert wenn wir handeln/nicht handeln			
Bestes Resultat			
Schlechtestes Resultat			

BESCHREIBE DAS PROBLEM



Kritisch?

Ja

Nein

Alternativen?

Verantwortliche Personen für Ziele/Kennzahlen?

VERANTWORTLICH

PROZESS

KENNZAHL

Wie gut kannst du das Problem indentifizieren?

Sehr Gut

Gut

Neutral

Nicht Gut

Schlecht

Ist der Prozess ok?

Sehr Gut

Gut

in Ordnung

Nicht Gut

Schlecht

Ist die Person kompetent?

sehr
komplex

komplex

etwas
komplex

weniger
komplex

nicht
komplex

Wie komplex ist das Problem?

sehr
komplex

komplex

etwas
komplex

weniger
komplex

nicht
komplex

Abgleich zwischen Aktivität und Absicht

Gibt es Hindernisse, die das Erreichen des Ziels behindern könnten?

Gibt es Aktivitäten, die das Ziel nicht erreicht haben?

1.

3.

2.

4.

- Die Mitarbeiter verstehen das "Warum" hinter dem Ziel.
- Die Mitarbeiter erhalten regelmäßig Feedback und führen sind in eine regelmäßige Diskussion, "wie" das Ziel erreicht werden kann.
- Die Mitarbeiter wissen, wann sie das Ziel erfolgreich umgesetzt haben.
- Die Mitarbeiter verstehen den Nutzen für den Kunden, der hinter dem Ziel steht.

VERKNÜPFUNG DER MENSCHENKETTE

Wen kann ich um Hilfe bitten?

Wann checke ich den Fortschritt?

STRUKTURIERTES LÖSEN VON PROBLEMEN

Was passiert, wenn etwas schief geht?

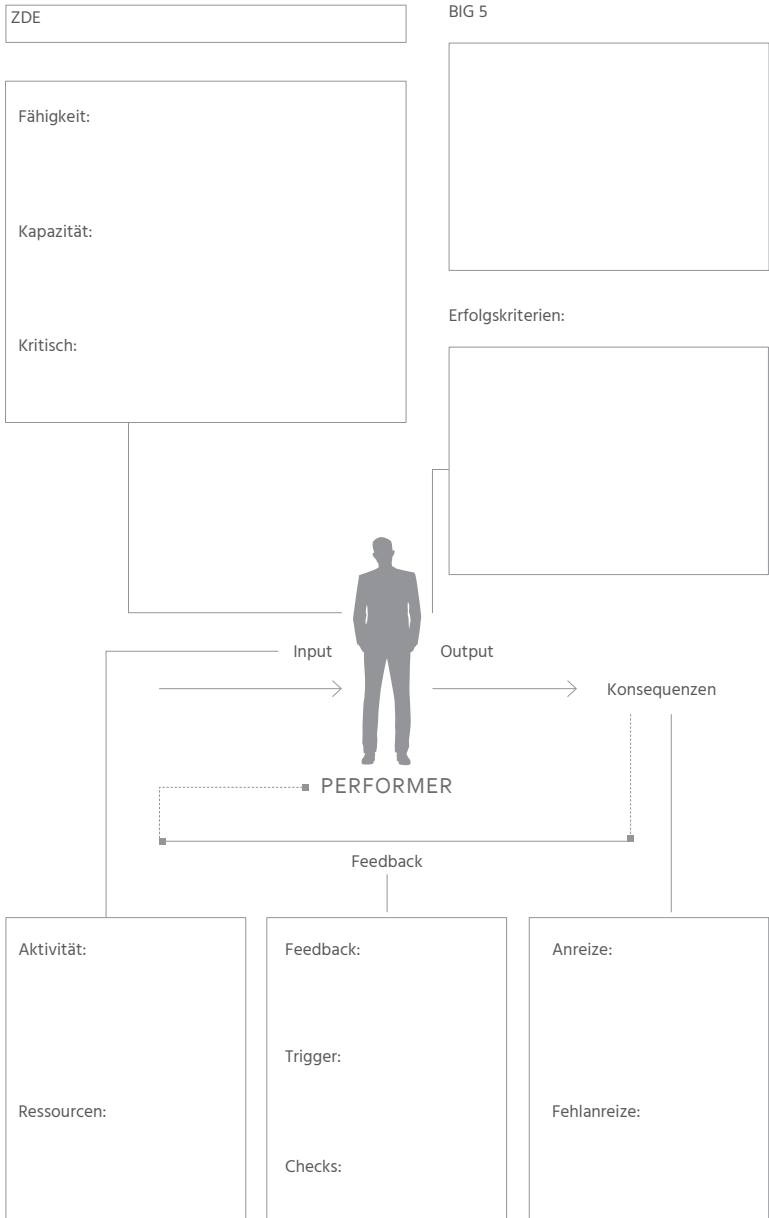
Wie kann ich die Lernchance voll ausschöpfen?

ERFOLGSKRITERIEN

Welche konkreten Ergebnisse müssen erzielt werden, damit dieses Ziel ein Erfolg ist?

Wann und wie wissen wir, dass das Ziel erfolgreich erreicht wurde?

TALENTE PERFORMANCE SYSTEM



TALENT PERFORMANCE SYSTEM

Aktivität

Woher wissen Sie, wann Sie diese Aufgabe erledigen sollen?

Welche anderen Aufgaben oder Anforderungen konkurrieren mit dieser Aufgabe?

Haben Sie genug Zeit, um die Aufgabe gut zu erledigen, oder gibt es ein Dutzend anderer Dinge, die gleichzeitig Ihre Aufmerksamkeit erfordern?

Feedback

Welche Hinweise oder Rückmeldungen erhalten Sie, die Ihnen zeigen, wie Sie abschneiden?

Anreize

Welche positiven Dinge passieren, wenn Sie gut abschneiden?

Welche positiven Dinge passieren, wenn Sie schlecht abschneiden?

Erfolgskriterien

Woher wissen Sie, ob Sie gute Arbeit leisten?

Gibt es klare Leistungsstandards? Klare Richtlinien?

Klare Beispiele?

Fähigkeit

Wissen Sie, wie man es gut macht?

Haben Sie die Fähigkeiten, es gut zu machen?

Haben Sie die körperliche Fähigkeit? Geistige Fähigkeit?

Machen Sie es gerne? Hassen Sie es, es zu tun?

Gibt es angemessene Anreize oder Gründe, die für Sie sinnvoll sind?

Input

Haben Sie die Werkzeuge und Materialien, die notwendig sind, um die Aufgabe gut zu erledigen? Was sollten Sie noch haben?

Output

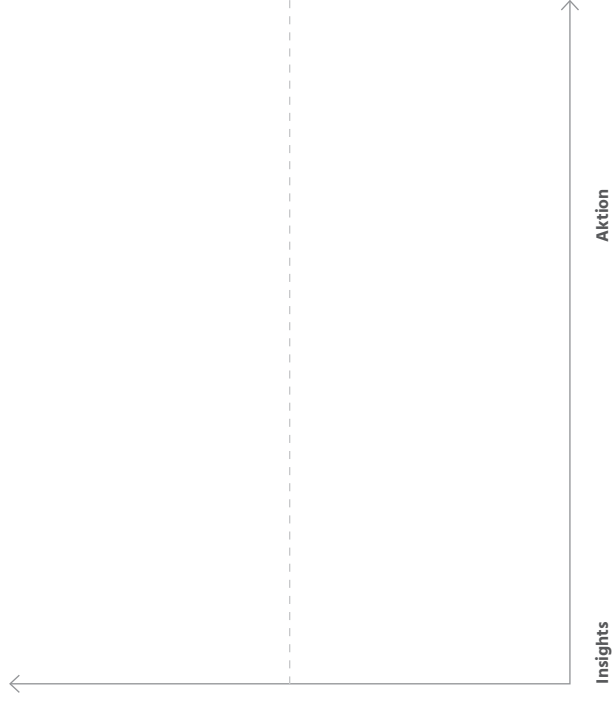
Was erreichen Sie genau? Was ist das Produkt oder die Dienstleistung Ihrer Arbeit?

KOMMUNIZIEREN IN SYSTEMEN

Es soll einem helfen, die Kommunikation zwischen den einzelnen Verantwortlichkeiten transparent zu machen.



Aktivitätsdiagramm (LEAD)



PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

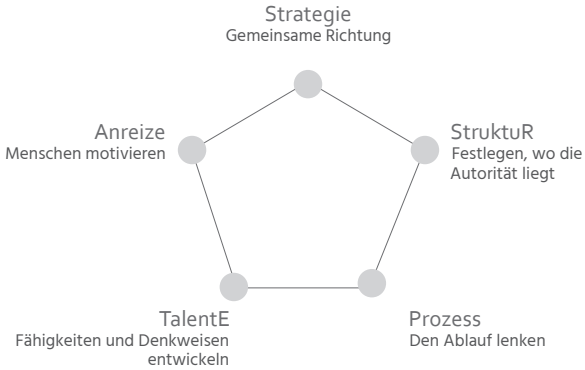
PERFORMANCE NOTES

Insight

Action

Hebelwirkung im System

SYSTEMHEBEL



Welche Perspektive möchten wir uns bezogen auf dieses Problem näher betrachten?

Warum?

HEBELWIRKUNG IM SYSTEM

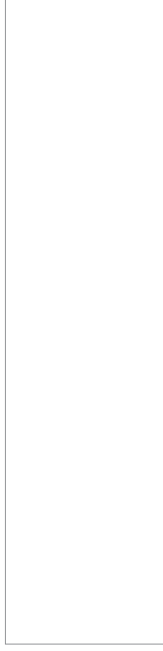
Ein Hebelpunkt ist eine Stelle innerhalb des Systems, an der eine kleine Änderung im Verhältnis zum erforderlichen Aufwand eine große Wirkung erzielen kann. Aber ein effektiver Hebelpunkt ist nicht immer offensichtlich oder intuitiv.

Es gibt verschiedene Arten von Hebelwirkung innerhalb eines Systems und verschiedene Stellen, an denen man suchen kann, je nachdem, wie man das System abbildet. Um mit der Suche zu beginnen, sollten wir uns Folgendes überlegen:


Netzwerk-Map (Option A)	Prozess-Map (Option B)	Problem-Map (Option C)
<p>Visualisiere und verstehe die Verbindungen in einem komplexen Netzwerk. Diese Karte legt die Struktur der Verbindungen dar, die dynamischen und nichtlinearen Netzwerken zugrunde liegen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Wer sind die Beteiligten? <input type="checkbox"/> Welche Beziehungen bestehen zwischen ihnen? <input type="checkbox"/> Wie interagieren sie miteinander? 	<p>Visualisiere und verstehe die Abhängigkeiten in einem komplexen Prozess. Diese Karte fasst die individuellen Reisen der Beteiligten zusammen, um die entscheidenden Momente im Prozess zu identifizieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Wer sind die Akteure? <input type="checkbox"/> Was sind die Schritte und Aktivitäten? <input type="checkbox"/> Wo sind die Lücken, Barrieren, Übergänge und Interaktionspunkte? 	<p>Visualisiere und verstehe die Ursachen eines komplexen Problems. Diese Karte verwendet eine Version des Eisbergmodells, um die verschiedenen Schichten des Systems sichtbar zu machen und zu untersuchen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Was sind die Verhaltensmuster? <input type="checkbox"/> Welches sind die strukturellen Einflüsse? <input type="checkbox"/> Welches sind die zugrunde liegenden Denkweisen?

ERSTELLE EINE NETZWERK-MAP

Schritt 1: Bereite ein großes Stück Papier oder einen digitalen Arbeitsbereich vor, der als Leinwand für deine Karte dient.



Schritt 2: Definiere das System, indem du die Grenzen des Netzwerks festlegst, das du abbilden möchtest (z.B. ein öffentliches Schulsystem, eine professionelle Sportliga oder die Einzelhandelsbranche).

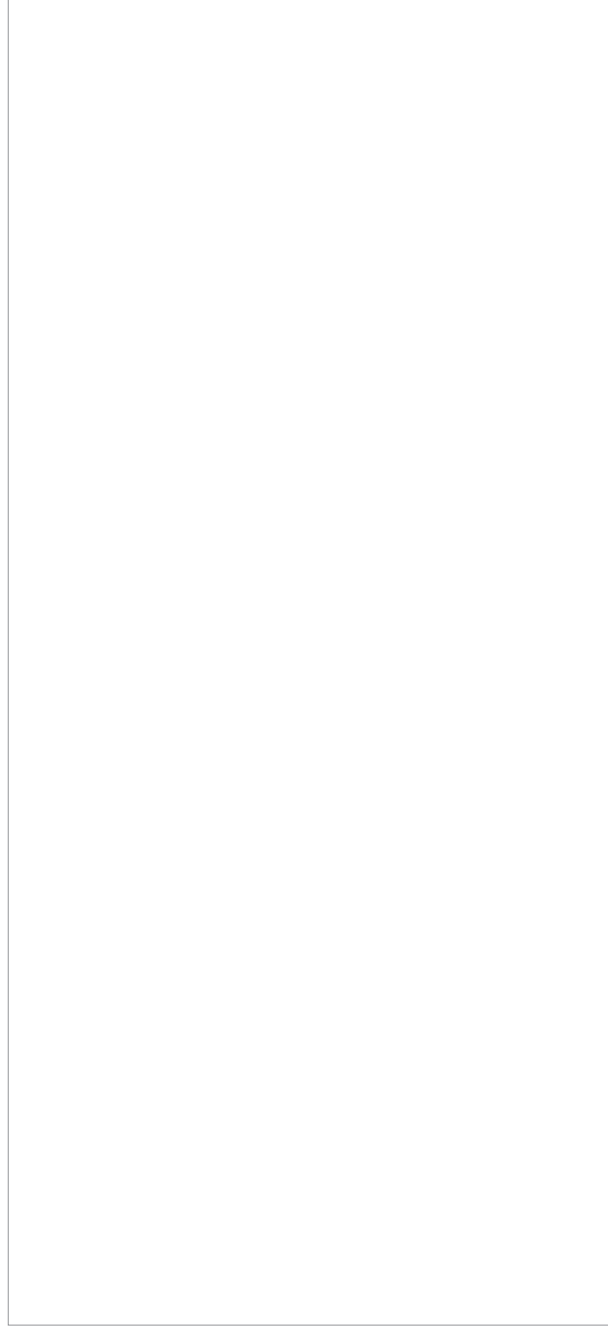


Schritt 3: Wähle den Fokuspunkt deiner Netzwerk-Karte. Dies kann eine Endnutzerorganisation oder ein Szenario sein (z.B. ein Schüler, ein Sportteam oder der Austausch von Plastiktüten durch wiederverwendbare Taschen).



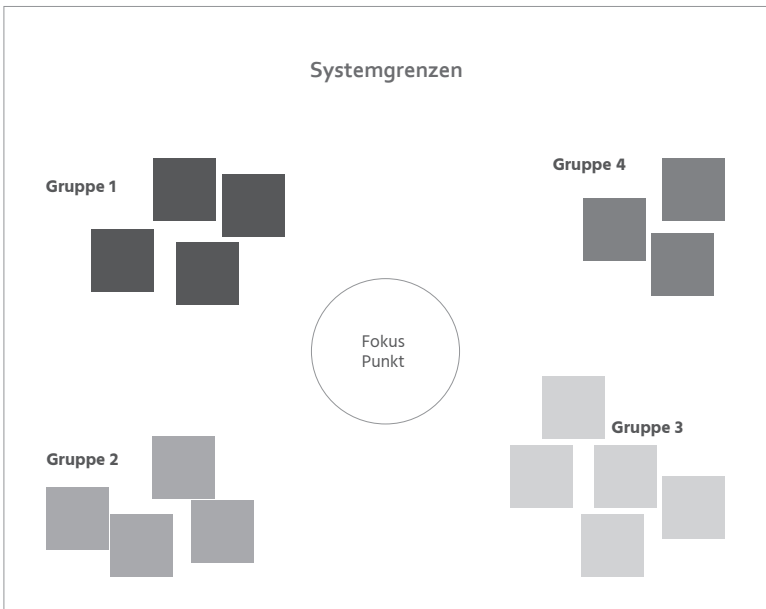
Schritt 4: Platziere den Fokuspunkt in der Mitte deiner Karte und schreibe einen kurzen Satz oben auf die Karte, der dein gewähltes Rahmenwerk prägnant beschreibt (z.B. die Schülererfahrung in öffentlichen Schulen in Peru).

Schritt 5: Sammle alle Stakeholder, die dir einfallen und die innerhalb des Netzwerks interagieren. Mach dir keine Sorgen, wenn du in dieser frühen Phase einige Personen vergisst. Das Erstellen deiner Karte wird dein Denken anregen und im Laufe des Zeichnens der Verbindungen werden dir weitere Namen einfallen.



Schritt 6: Sortiere die Stakeholder in Kategorien. Du wirst feststellen, dass sich beim Durchsehen deiner Liste Gruppen auf natürliche Weise herausbilden. Benenne jede Gruppe und verwende eine andere Farbe oder Form, um die Kategorie zu kennzeichnen.

Schritt 7: Ordne die Stakeholder auf deiner Leinwand an, lose gruppiert nach Kategorie. Beginne mit den Personen, die direkt mit dem Fokuspunkt deiner Karte interagieren, und erweitere dann zu denen, die direkten oder indirekten Einfluss haben.

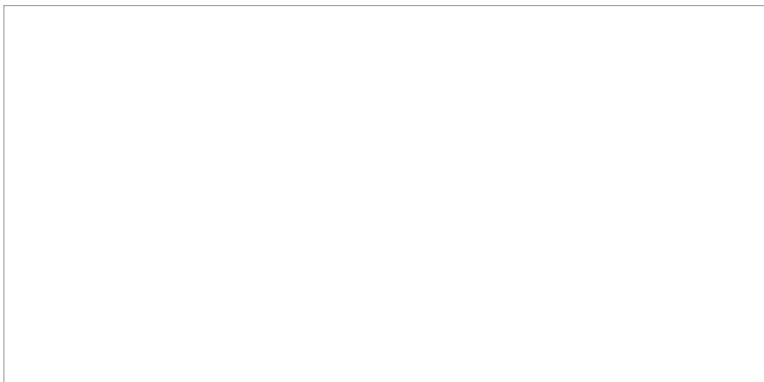


Schritt 8: Wähle eine Perspektive, durch die du die Beziehungen zwischen den Stakeholdern abbilden möchtest. Die folgende Liste von Perspektiven ist keineswegs erschöpfend, bietet jedoch einen guten Ausgangspunkt:

- **Ausrichtung.** Wie stark ist die Übereinstimmung zwischen den Personen? Dies kann auf Prioritäten, Perspektiven, Anreizen oder Verständnis basieren.
- **Kommunikation.** Was sind die Kommunikationswege und -richtungen? Diese können formelle oder informelle Kommunikationswege im Netzwerk sein.
- **Power.** Was sind die Machtquellen im System? Diese können mit formaler Autorität verbunden sein, wie die Macht, Entscheidungen zu treffen und umzusetzen, oder die Macht, Entscheidungsträger zu beeinflussen.
- **Einfluss.** Was ist die Art und das Ausmaß des Einflusses? Dies kann auf Dingen wie Geld, Emotionen, Wissen, Sichtbarkeit, Vertrauen usw. basieren.
- **Wert.** Was sind die Werttransaktionen? Dies kann alles von Wert im System und seinen Stakeholdern sein, wie Zeit, Geld, Ressourcen oder Informationen.

Welche Perspektive hast du gewählt und warum? Wie wird dir diese Perspektive helfen, dein System besser zu verstehen?

Schritt 9: Mache ein Foto deiner Karte und füge es hier ein.



REFLEKTIERE ÜBER DEINE NETZWERK-MAP

Schritt 1: Was sagt dir deine Karte über den aktuellen Zustand des Systems aus?

Schritt 2: Welche Fragen tauchen für dich auf?

Schritt 3: Was überrascht dich an der Erfahrung, deine Karte zu erstellen?

ERSTELLE EINE PROZESS-MAP

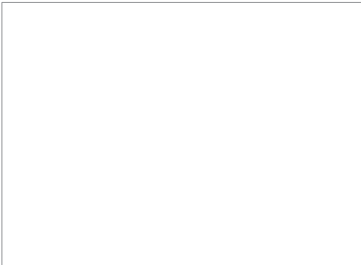
SCHRITT 1: Bereite ein großes Stück Papier oder einen digitalen Arbeitsbereich vor, der als Leinwand für deine Karte dient.

SCHRITT 2: Wähle den Prozess aus, den du visualisieren möchtest (z.B. Bewerbung für einen Job). Schreibe dies oben auf deine Leinwand.

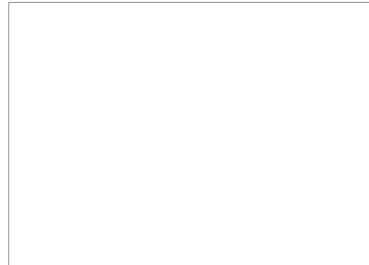


SCHRITT 3: Definiere die Grenzen deiner Karte, indem du Start- und Endpunkte auswählst (z.B. vom Einreichen einer Bewerbung bis zum Erhalt eines Angebots).

Startpunkt

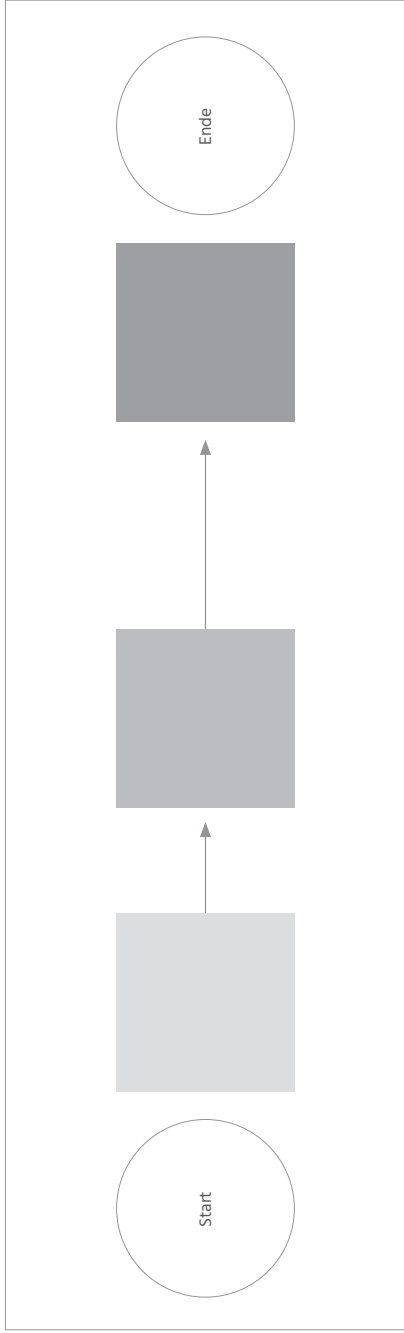


Endpunkt



ERSTELLE EINE PERSÖNLICHE PROZESSLANDKARTE FÜR WICHTIGE STAKEHOLDER

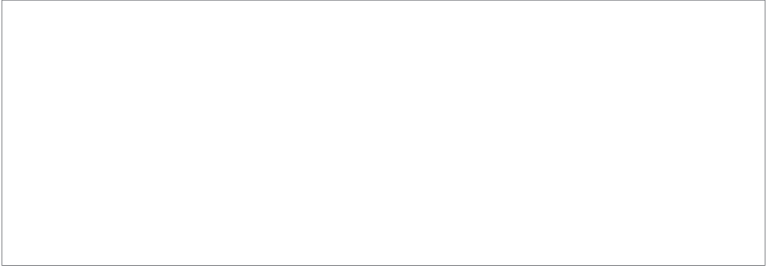
Wie sieht der Prozess aus ihrer Perspektive aus? Identifiziere die relevanten Schritte, Akteure und Aktivitäten, die daran beteiligt sind. Du kannst dieselben Start- und Endpunkte wie in deinem Plan verwenden, aber bleibe offen und flexibel. Es könnte sein, dass jemand einen wichtigen Schritt vor oder nach deinen festgelegten Grenzen erkennt, den du nicht bedacht hast. Achte beim Erstellen dieser individuellen Karten auf bemerkenswerte Überschneidungen oder Lücken.



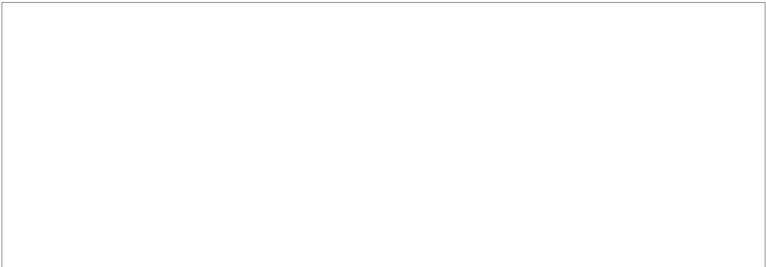
DEFINIERE DIE ENTSCHEIDENDEN PROZESSMOMENTE

Betrachte die individuellen Karten, die du für die verschiedenen Stakeholder erstellt hast, und identifiziere 5-7 zentrale Momente.

a. Wo gibt es Überschneidungen und gemeinsame Berührungspunkte?



b. Wo gibt es Lücken? Gibt es Teile des Prozesses, die isoliert sind oder bei denen Schritte fehlen?



c. Gibt es Stellen im Prozess, an denen Menschen benachteiligt sind, weil ihnen die Sichtbarkeit fehlt?

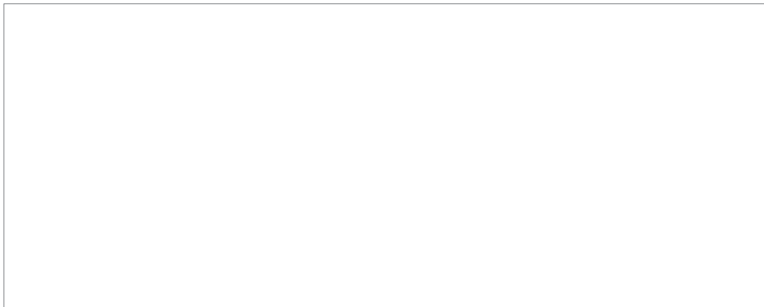


Fasse deine individuellen Prozesskarten zu einer Systemkarte zusammen, die auf den entscheidenden Momenten basiert. Beziehe die relevanten Akteure und Schlüsselaktivitäten für jeden Moment mit ein.

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to draw a system map based on their individual process cards. The box is currently blank.

REFLEKTIERE ÜBER DEINE KARTE

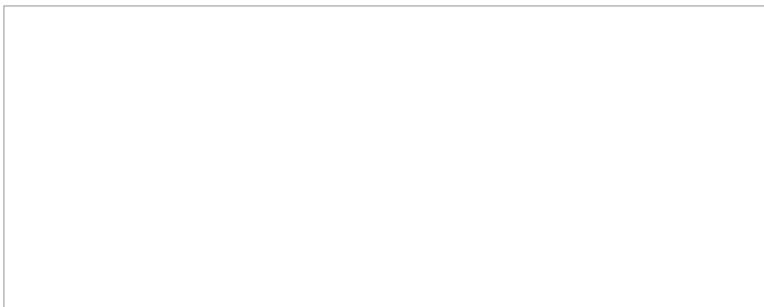
Schritt 1: Was sagt dir deine Karte über den aktuellen Zustand des Systems?



Schritt 2: Welche Fragen tauchen bei dir auf?



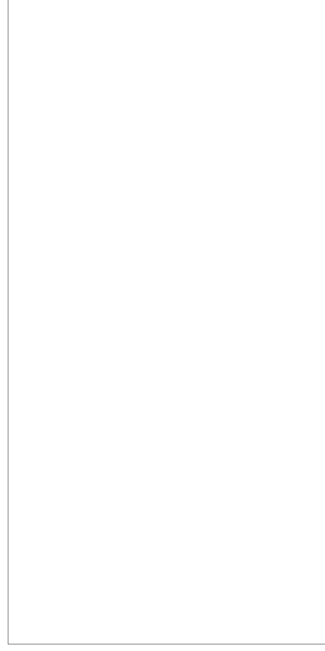
Schritt 3: Was überrascht dich an der Erfahrung, deine Karte zu erstellen?



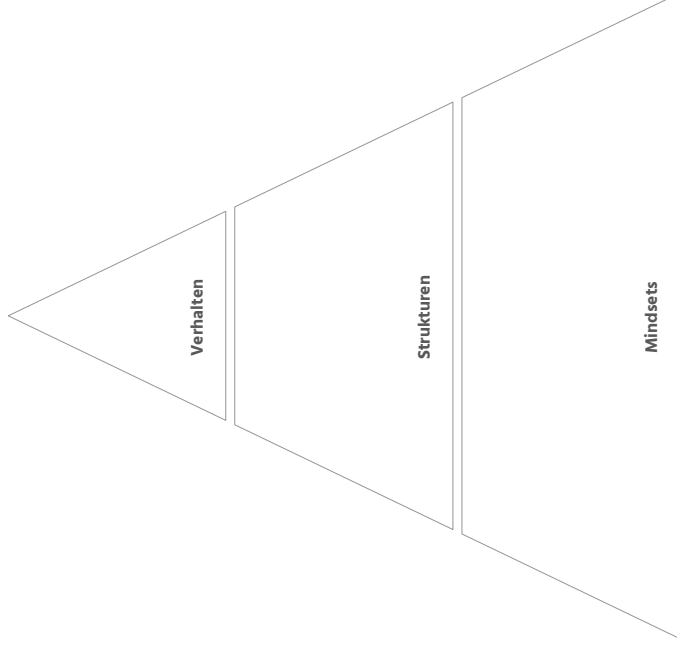
ERSTELLE EINE PROBLEMLANDKARTE

Schritt 1: Bereite ein großes Blatt Papier oder einen digitalen Arbeitsbereich vor, das als Leinwand für deine Karte dient. Zeichne ein großes Dreieck auf deine Leinwand und teile es mit horizontalen Linien in drei Teile. Beschrifte die erste Ebene mit „Verhalten“, die zweite Ebene mit „Strukturen“ und die dritte Ebene mit „Denkmuster“.

Schritt 2: Wähle ein komplexes Problem im Zusammenhang mit deiner Systemherausforderung, das du untersuchen möchtest.



System Problem



Schritt 3: Verhalten ist der sichtbarste Teil des Systems und am leichtesten zu beobachten. Zuerst solltest du nach einzelnen Ereignissen suchen. Was passiert oder ist passiert? Zum Beispiel könntest du feststellen, dass Autofahrer auf einem bestimmten Autobahnabschnitt weit über das Tempolimit hinausfahren.

Als Nächstes prüfe, ob es eine Beziehung zwischen den Ereignissen gibt, die auf einen größeren Trend über die Zeit hinweist – mit anderen Worten, ein Muster. Zum Beispiel könntest du feststellen, dass es in diesem Bereich eine überdurchschnittlich hohe Rate an Strafzetteln wegen Geschwindigkeitsüberschreitung gibt.

Füge die beobachteten Verhaltensmuster in die erste Ebene deines Dreiecks ein. Füge alle Details oder Beweise hinzu. Du kannst auch die Haftnotizen unten verwenden, um deine Beobachtungen festzuhalten.

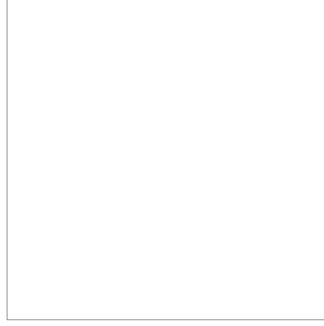
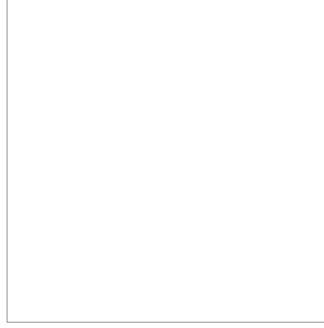
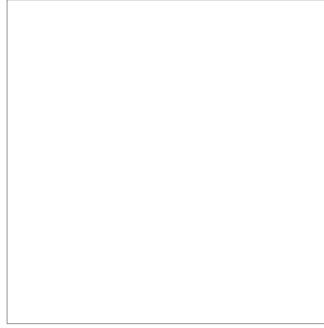
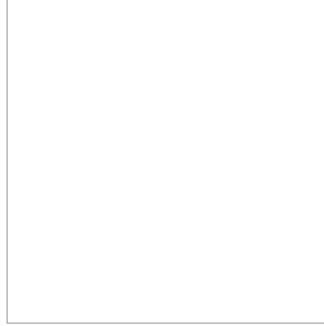
--	--	--	--

DECK DIE STRUKTURELLEN ELEMENTE AUF

Strukturen sind das Gerüst des Systems, das Verhaltensweisen beeinflusst. Wie die Regeln eines Spiels bestimmen sie, wie wir spielen. Um bei unserem Beispiel mit der Geschwindigkeitsüberschreitung zu bleiben, könntest du feststellen, dass die Autobahn nicht viele Schilder oder Orientierungspunkte hat, die dem Fahrer helfen, seine Geschwindigkeit einzuschätzen.

Um die Strukturen zu identifizieren, frage dich: Warum ist ein Ereignis passiert? Denke dann über die strukturellen Elemente nach, die erklären könnten, was du beobachtest.

Sobald du die zugrunde liegenden Strukturen des Systems aufgedeckt hast, füge sie zur zweiten Ebene deines Dreiecks hinzu. Du kannst auch die Haftnotizen unten verwenden, um deine Ideen festzuhalten.



BRINGE DIE ZUGRUNDE LIEGENDEN DENKMUSTER AN DIE OBERFLÄCHE

Denkmuster sind die Überzeugungen, Werte und Annahmen, die unsere Wahrnehmung der Welt formen.

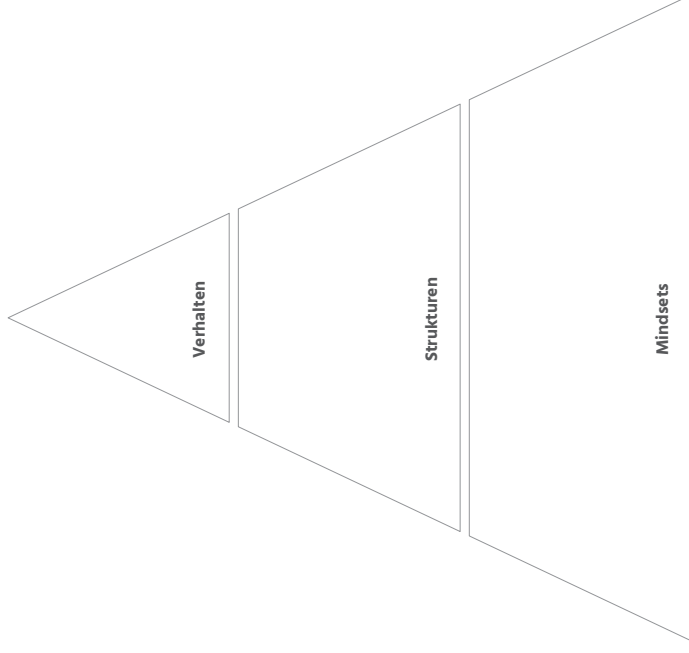
Frage dich: Welche Denkmuster könnten zu den Strukturen des Systems geführt haben? Um bei unserem Beispiel mit der Geschwindigkeitsüberschreitung zu bleiben, könntest du feststellen, dass Strafzettel eine bedeutende Einnahmequelle für die umliegende Region darstellen. Daher haben die Planer der Autobahn keinen Anreiz, den Fahrern zu helfen, zu erkennen, wann sie das Tempolimit überschreiten.

Nimm die Denkmuster, die du aufgedeckt hast, und füge sie zur dritten Ebene deines Dreiecks hinzu. Du kannst auch die Haftnotizen unten verwenden, um deine Ideen festzuhalten.

--	--	--	--

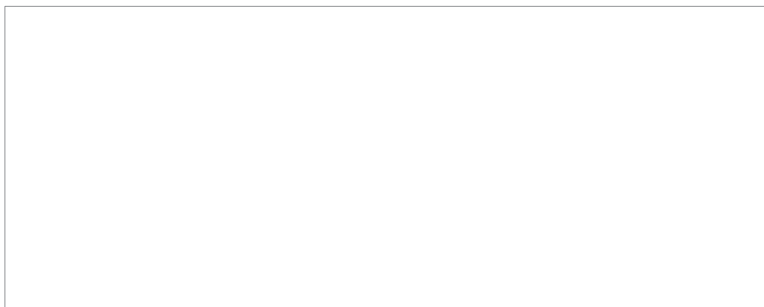
FÜGE ALLES ZUSAMMEN

Wenn du dich entschieden hast, die leere Karte zu verwenden, die wir bereitgestellt haben, nimm die Haftnotizen von den vorherigen drei Folien – die, auf denen du deine Beobachtungen und Ideen festgehalten hast – und füge sie hier in die entsprechenden Abschnitte ein.

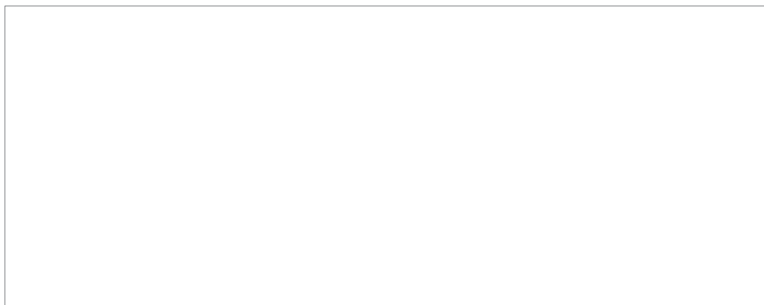


REFLEKTIERE ÜBER DEINE PROBLEMLANDKARTE

Schritt 1: Was sagt dir deine Karte über den aktuellen Zustand des Systems?



Schritt 2: Welche Fragen tauchen bei dir auf?



Schritt 3: Was überrascht dich an der Erfahrung, deine Karte zu erstellen?

