

# Synaworks Workshop Design Thinking

Relevante “pains & needs” der Kunden zuverlässig erkennen!

## Workshop Schwerpunkte

Technology

Process

People

## Management Summary

Die IT-Organisation der Zukunft agiert im Spannungsfeld zwischen Effizienz und Innovation. Auf der einen Seite gilt es heute und in Zukunft einen reibungslosen und stabilen IT-Betrieb sicherzustellen. Gleichzeitig steigt die Notwendigkeit, aus den spezifischen Anforderungen der Fachbereiche und den Forderungen aus dem Top-Management digitale und innovative Lösungen zu entwickeln.

Dabei besteht eine wesentliche Herausforderung darin, die tatsächlichen Ziele und Bedarfe hinter den Anforderungen zu erkennen. Die dafür erforderlichen Kompetenzen sind keine IT-Fachkompetenzen, sondern vielmehr die Fähigkeit, durch professionelle Gesprächsführung und Empathie – also die Fähigkeit, die Perspektive des Kunden einzunehmen - die wirklichen Bedarfe und Ziele des Gesprächspartners zuverlässig zu identifizieren. Diesen kundenzentrierten Innovationsansatz vermitteln wir den Teilnehmern in unserem Synaworks Design Thinking Workshop.

## Ausgangssituation

Die Anforderungen der Fachbereiche und des Managements an die IT-Verantwortlichen wachsen schnell und stetig. Sie reichen von operativer Unterstützung auf Projektbasis bis zur Beratung auf strategischer Managementebene, wenn es bspw. um die Entwicklung neuer, digitaler Produkte, Dienstleistungen und Geschäftsmodelle geht.

So unterschiedlich die Anforderungen sind, so haben sie häufig eine gemeinsame Herausforderung: Ziele und Motivation der internen Auftraggeber müssen von den IT-Verantwortlichen richtig erkannt werden. Die Praxis zeigt, dass diese „Decodierung“ der Aufgabenstellung nicht trivial ist und eine häufige Fehlerquelle darstellt mit z.T. weitreichenden Konsequenzen. Die Ursachen sind vielfältig und reichen von unklaren bzw. widersprüchlichen Ziel- und Aufgabenstellungen über unterschiedliche „Sprachen“ zwischen Fachbereich und IT bis zu nicht eindeutig geregelten Verantwortungsbereichen.

So besteht in der Praxis eine zentrale Herausforderung darin, die wirklichen Anforderungen zu identifizieren und in einer für beide Seiten verständlichen Form festzuhalten.

## Synaworks Workshop Design Thinking

Erforderlich sind Gesprächspartner, die sich der Komplexität dieser Situation bewusst sind und die Fähigkeiten entwickeln, durch eine professionelle Gesprächsführung und den Einsatz zielführender Methoden die Bedarfe der internen Kunden zuverlässig identifizieren zu können. Erst wenn die wirklichen Ziele und Anforderungen der Fachbereiche eindeutig herausgearbeitet, konkretisiert und formuliert wurden, kann eine zielführende Ableitung in konkrete IT-Anforderungen erfolgen.

Kurzum: Neben der reinen IT-Fachkompetenz bedarf es zusätzlicher Kommunikations- und Methodenkompetenzen.

Genau dazu befähigt der Synaworks Design Thinking Workshop. Er gibt den IT-Beteiligten methodische „Werkzeuge“ an die Hand, die sie dabei unterstützen, die relevanten Bedürfnisse der Auftraggeber zu identifizieren. Damit sinkt das Risiko teurer Fehlallokationen von Ressourcen und stärkt die interne Position der IT als technologischen Berater und kompetenten Sparringspartner auf Augenhöhe mit den Fachbereichen.

### Zielsetzung

Der Fokus dieses Workshops liegt auf der Vermittlung erprobter Methoden und Tools, die dabei helfen, im hektischen Unternehmensalltag relevante „pains & needs“ der Auftraggeber und (internen) Kunden zu identifizieren.

Besonders Augenmerk liegt dabei auf der praxisnahen Vermittlung einer klar strukturierten Roadmap, wie Erst- und Folgegespräche mit internen Auftraggebern vorbereitet, strukturiert, durchgeführt und nachbereitet werden können. Der IT-Verantwortliche lernt dabei unterschiedliche Methoden und Tools kennen und trainiert, diese im Alltag erfolgreich anzuwenden.

### Rahmenbedingungen

- Dauer des Workshops: 1 bis 2 Tage
- Leistungsumfang: 2 Berater vor Ort, Planung und Durchführung des Workshops, Vor- und Nachbereitung mit Dokumentation
- Teilnehmer Kundenseite: Management mit Teammitglieder

Wenn Sie weitere Informationen benötigen oder einen persönlichen Beratungstermin vereinbaren möchten, dann zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren.