

# INHALT

## EINLEITUNG

# 2

<b>Grundpfeiler</b>	<b>4</b>
<b>Das Vorgehensmodell</b>	<b>10</b>
<b>Anpassen der Workshops</b>	<b>13</b>
<b>Das Fallbeispiel</b>	<b>14</b>
<b>Literatur</b>	<b>18</b>

# WORKSHOP: SCOPING

# 20

<b>Überblick</b>	<b>21</b>
<b>Proto-Problem Statement Map</b>	<b>22</b>
<b>Proto-Personas</b>	<b>37</b>
<b>Proto-Journey</b>	<b>42</b>
<b>Annahmen-Map</b>	<b>45</b>
<b>Zusammenfassung Scoping</b>	<b>48</b>
<b>Literatur</b>	<b>49</b>

# WORKSHOP: RESEARCH

# 50

<b>Überblick</b>	<b>51</b>
<b>Bestimmung von Forschungsfragen</b>	<b>52</b>
<b>Auswahl der Erhebungsmethode</b>	<b>63</b>
<b>Stichprobe wählen</b>	<b>68</b>
<b>Frageleitfaden</b>	<b>72</b>
<b>Allgemeine Checkliste für Fragen</b>	<b>76</b>
<b>Checkliste: Fragetechniken</b>	<b>80</b>
<b>Durchführung der Nutzerforschung</b>	<b>82</b>
<b>Checkliste: Equipment zur Beobachtung</b>	<b>83</b>
<b>Zusammenfassung Research</b>	<b>84</b>
<b>Literatur</b>	<b>85</b>

# WORKSHOP: SYNTHESE

# 86

<b>Überblick</b>	<b>87</b>
<b>Personas</b>	<b>88</b>
<b>Persona Marie Beraterin</b>	<b>99</b>
<b>Validierte User Journey</b>	<b>101</b>
<b>Insight Statements</b>	<b>105</b>
<b>Opportunity Areas</b>	<b>107</b>
<b>Problem Reframing</b>	<b>109</b>
<b>Ergänzende Hinweise</b>	<b>113</b>
<b>Zusammenfassung Synthese</b>	<b>114</b>
<b>Literatur</b>	<b>115</b>

# WORKSHOP: IDEATION

# 116

<b>Überblick</b>	<b>117</b>
<b>How-might-we-Fragen</b>	<b>120</b>
<b>6-3-5</b>	<b>122</b>
<b>Outside the Box Thinking</b>	<b>125</b>
<b>Design Studio</b>	<b>126</b>
<b>Ideenkatalog</b>	<b>130</b>
<b>Morphologischer Kasten</b>	<b>132</b>
<b>Ergänzende Hinweise</b>	<b>134</b>
<b>Zusammenfassung Ideation</b>	<b>136</b>
<b>Literatur</b>	<b>137</b>

# WORKSHOP: KONZEPT

# 138

<b>Überblick</b>	<b>139</b>
<b>Szenario</b>	<b>140</b>
<b>User Story Map</b>	<b>145</b>
<b>Sketchen von Wireflows</b>	<b>147</b>
<b>Vervollständigen der User Story Map</b>	<b>152</b>
<b>Exkurs: Definieren eines Frameworks</b>	<b>154</b>
<b>Definieren von Keyscreens</b>	<b>155</b>
<b>Zusammenfassung Konzept</b>	<b>158</b>
<b>Literatur</b>	<b>159</b>

# WORKSHOP: PROTOTYPING 160

<b>Überblick</b>	<b>161</b>
<b>Validierungsplanung</b>	<b>164</b>
<b>Vorbereiten des Konzept-Walkthroughs</b>	<b>185</b>
<b>Umsetzung des Prototyps</b>	<b>189</b>
<b>Zusammenfassung Prototyping</b>	<b>192</b>
<b>Literatur</b>	<b>193</b>

# WORKSHOP: VALIDIERUNG

# 194

<b>Überblick Validierung</b>	<b>195</b>
<b>Vorbereiten des Walkthroughs</b>	<b>199</b>
<b>Checkliste: Vorbereitung</b>	<b>200</b>
<b>Durchführung des Walkthroughs</b>	<b>201</b>
<b>Checkliste: Einführung</b>	<b>203</b>
<b>Checkliste: Moderation</b>	<b>205</b>
<b>Auswertung des Walkthroughs</b>	<b>206</b>
<b>Validierungs-Workshop</b>	<b>208</b>
<b>Ergänzende Hinweise</b>	<b>215</b>
<b>Zusammenfassung Validierung</b>	<b>215</b>
<b>Literatur</b>	<b>216</b>

# WORKSHOP: ROADMAP

# 218

<b>Überblick</b>	<b>219</b>
<b>Priorisierungsmatrix</b>	<b>223</b>
<b>Roadmap</b>	<b>238</b>
<b>Metrikenboard</b>	<b>242</b>
<b>Zusammenfassung Roadmap</b>	<b>244</b>
<b>Literatur</b>	<b>245</b>

# AUSBLICK: DELIVERY

# 246

<b>Sprint Planning Workshop</b>	<b>255</b>
<b>Weitere Planung</b>	<b>260</b>

<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>262</b>
<b>Index</b>	<b>266</b>