

VISITS

Vernetzung und Interaktionsarbeit in
Smarten Technischen Services

Vorlage: VISITS-Strukturierungshilfe
zur Identifikation der Problemstellung
und Zielsetzung



VISITS-Strukturierungshilfe zur Identifikation der Problemstellung und Zielsetzung

Handlungshilfe: Zum *Wozu?* Und *Wie?*

Wozu dient die Strukturierungshilfe?

- Sammeln aller relevanter Herausforderungen im Unternehmenskontext (intern und extern)
- Sammeln aller relevanter Zielsetzungen im Unternehmenskontext
- Direkte Gegenüberstellung von Herausforderungen und Zielsetzungen
- Unterstützung beim Clustern von Herausforderungen und Zielsetzungen
- Unterstützungshilfe bei der Priorisierung
- Bewertungshilfe welche der Herausforderungen und Zielsetzungen einen direkten Bezug zur Interaktionsarbeit beinhalten (*s. a. WDB: Interaktionsarbeit*)
- Entscheidungsunterstützung bei der Auswahl der Zielsetzung

Wie kann vorgegangen werden?

- Flexibel anwendbar: digital, z.B. in einem Miro-Board; analog: z.B. an einer Pinnwand
- Mithilfe von Sticky-Notes oder Karteikarten werden Herausforderungen und Zielsetzungen gesammelt - Fragen unterstützen den Prozess
- Herausforderungen und Zielsetzungen den Feldern zuordnen
- Gemeinsame Diskussion, um Unklarheiten zu beseitigen und ein gemeinsames Verständnis zu schaffen
- Clustern der Herausforderungen und der Zielsetzungen
- Clustern welche Herausforderungen und Zielsetzungen welche Art von Interaktionsarbeit aufweist
- Priorisierung der Herausforderungen und Zielsetzungen

Beispielhafte strukturierte Fragestellungen

Mensch

- Welche Herausforderungen sehen Sie in der Personalentwicklung und -planung (z.B. Qualifikationen, Kompetenzen, Nachwuchskräfte, etc.)?
- Welche Ziele verfolgen Sie in der Personalentwicklung?
- Welche dieser Herausforderungen und Ziele beziehen sich konkret auf Interaktionsarbeit?

Technik

- Gibt es Bereiche in Ihrem Unternehmen welche Sie gerne stärker digitalisieren würden?
- Was sind Herausforderungen bei der Umsetzung der Digitalisierung?
- Was würden Sie gerne durch eine stärkere Digitalisierung erreichen?
- Gibt es Herausforderung und Zielsetzungen im Kontext der Digitalisierung, die die Interaktionsarbeit direkt betreffen?

Organisation

- Welche Herausforderungen können Sie bezüglich ihrer Unternehmensorganisation identifizieren (Unternehmenskultur, Führung, Entscheidungswege, etc.)?
- Können Sie neue Anforderungen an Ihre Unternehmensorganisation identifizieren?
- Wie soll zukünftig mit Veränderungen umgegangen werden?
- Wie schätzen Sie die Wandlungsfähigkeit Ihrer Organisation ein und werden hier Handlungen notwendig?
- Welche dieser Herausforderungen und Ziele haben einen direkten Bezug zur Interaktionsarbeit?

Information

- Welche Herausforderungen sehen Sie bei dem Umgang mit Daten und Informationsflüssen in Ihrem Unternehmen?
- Wie soll zukünftig die Strukturierung, Nutzung und der Umgang mit Daten und Informationsflüssen erfolgen?
- Welche dieser Aktivitäten steht im Zusammenhang mit Interaktionsarbeit?

Markt/Kunde

- Welche Herausforderungen können Sie bezüglich ihres Marktes und Kunden identifizieren (neue Kundenanforderungen, Globalisierung, neue Wettbewerber, etc.)?
- Welche Ziele verfolgen Sie in diesem Bereich (z.B. neue Services, Geschäftsmodelle, etc.)?
- Haben diese Herausforderungen und Ziele Einfluss auf Interaktionsarbeit? Welche?

Politik/Regierung

- Welche Herausforderungen können Sie bezüglich Politik/Regierung identifizieren (neue Richtlinien, Dokumentationen, Regulierungen, etc.)?
- Wie wollen Sie zukünftige Regulierungen und Vorgaben begegnen?
- Inwiefern haben die derzeitigen und zukünftigen Richtlinien einen Bezug zur Interaktionsarbeit in Ihrem Unternehmen?

VISITS-Strukturierungshilfe zur Identifikation der Problemstellung und Zielsetzung

Beispiele aus dem Projekt

