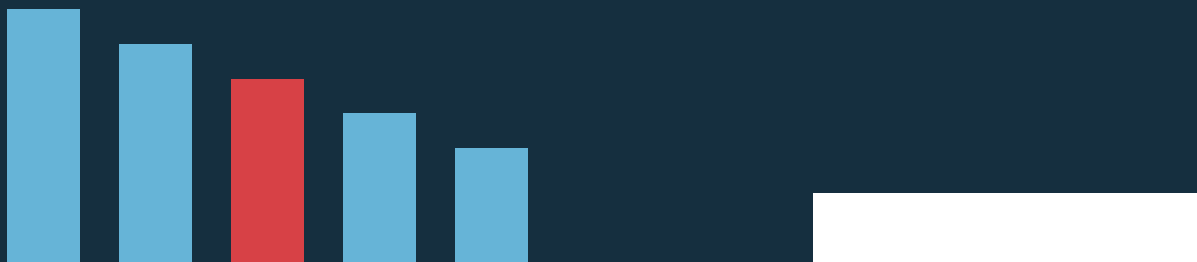


DENKMOTOR

CREATE × SIMPLIFY

Das Simplicity- Playbook.

Produkte, Services und Prozesse
einfacher machen.



Fünf Prinzipien. Konkrete Übungen. Ein klarer Weg zur Umsetzung.

Inhalt

Einsteigen und nutzen	3
Einfachheit verstehen	4
Die fünf Prinzipien im Überblick	9
Weglassen	10
Restrukturieren	12
Ergänzen	14
Ersetzen	16
Wahrnehmen	18
Produkte, Services und Prozesse	20
Vom Fokus zur Umsetzung	23
Arbeitsblätter	28
Fragen, Stolpersteine und Transfer	31
Denkmotor und Grundlagen	34

Einfacher. Und wirksamer.

Dieses Playbook hilft dir, Produkte, Services und Prozesse aus Nutzersicht zu vereinfachen.

Für wen ist dieses Playbook?

Für Menschen, die Angebote gestalten, Services verantworten oder Prozesse verbessern. Du brauchst keine spezielle Ausbildung. Du brauchst eine konkrete Herausforderung, Zugang zu den betroffenen Menschen und die Bereitschaft, Gewohntes zu hinterfragen.

Was du damit machen kannst

Erkenne unnötige Reibung, entwickle mit fünf Prinzipien neue Lösungen und prüfe sie in einem kleinen Test. Die Arbeitsblätter helfen dir, aus einer guten Absicht eine konkrete Veränderung zu machen.

So nutzt du es

Für einen schnellen Einstieg: Lies den Fokus auf Seite 6, wähle ein Prinzip ab Seite 9 und bereite den Test auf Seite 26 vor. Für Teamarbeit: Nutze den Sprint auf Seite 24. Die Vorlagen ab Seite 28 kannst du ausdrucken und gemeinsam ausfüllen.

Was die Beispiele bedeuten

Die Anwendungsszenarien in diesem Playbook wurden zur Veranschaulichung entwickelt. Sie sind keine dokumentierten Kundenprojekte. Zahlen im durchgehenden Servicebeispiel sind fiktive Ausgangswerte und Testziele, keine belegten Wirkungsversprechen.

Einfachheit ist ein Ergebnis guter Denkarbeit. Nicht ein Mangel an Ideen.

Was bedeutet Simplicity?

Simplicity bedeutet, unnötigen Aufwand zu reduzieren und den entscheidenden Nutzen leichter zugänglich zu machen.

Der Massstab ist die Nutzung

Ein Produkt kann technisch anspruchsvoll und trotzdem leicht bedienbar sein. Ein Prozess kann wenige Schritte haben und trotzdem Verwirrung stiften. Entscheidend ist, ob Menschen ihre Aufgabe verstehen und zuverlässig erledigen können.

Weniger ist eine Möglichkeit

Weglassen ist ein wichtiger Hebel. Manchmal wird eine Lösung aber erst durch eine zusätzliche Orientierung, eine bessere Reihenfolge oder einen Ersatz einfacher. Deshalb arbeitet Denkmotor mit fünf unterschiedlichen Prinzipien.

Einfachheit braucht einen Bezugspunkt

Frage immer: Für wen wird welche Aufgabe einfacher? Ein Experte braucht andere Informationen als eine Person, die einen Service zum ersten Mal nutzt. Ein vereinfachtes Kundenformular kann intern mehr Arbeit erzeugen. Betrachte deshalb beide Seiten.

Eine brauchbare Arbeitsdefinition

Eine Lösung ist für eine bestimmte Zielgruppe einfacher, wenn sie den gewünschten Nutzen mit weniger vermeidbarem Verstehen, Entscheiden oder Handeln erreicht. Qualität, Verlässlichkeit und notwendige Schutzmechanismen gehören dabei zum Nutzen.

Teste eine Aufgabe. Diskutiere nicht nur eine Oberfläche.

Komplex, kompliziert oder nötig?

Nicht jede Schwierigkeit lässt sich wegstreichen. Aber viele vermeidbare Hindernisse lassen sich gestalten.

Komplexität verstehen

Als Arbeitsunterscheidung gilt hier: Komplex sind Situationen mit vielen Wechselwirkungen, in denen Ergebnisse nicht vollständig vorausberechenbar sind. Beispielsweise hängt ein neuer Service von Kundenerwartungen, Abläufen und dem Verhalten mehrerer Teams ab.

Kompliziertheit bearbeiten

Kompliziert ist eine Aufgabe, wenn viele Details, Regeln oder Schritte verstanden werden müssen. Ein Freigabeprozess mit mehreren Zuständigkeiten lässt sich analysieren. Die Zahl der Beteiligten allein sagt allerdings noch nicht, ob er unnötig kompliziert ist.

Notwendiges schützen

Ein Sicherheitscheck kann unverzichtbar sein. Eine zweite Eingabe derselben Information ist es möglicherweise nicht. Unterscheide zwischen erforderlicher Funktion und der heutigen Art, sie zu erfüllen. Vielleicht bleibt der Check, während Daten automatisch übernommen werden.

Drei Fragen für die Analyse

Welche Schwierigkeit gehört zur Aufgabe selbst? Welche entsteht durch unsere Gestaltung? Welche entsteht nur für bestimmte Menschen oder Situationen? Sammle Beobachtungen, bevor du eine Massnahme beschliesst.

Eine klare Oberfläche kann ein schlecht organisiertes System verdecken. Prüfe auch das, was dahinter passiert.

Für wen soll es einfacher werden?

Formuliere einen Fokus, der eng genug zum Bearbeiten und wichtig genug für eine Veränderung ist.

Beginne bei einer Aufgabe

«Unser Kundenservice ist zu kompliziert» ist ein Thema. «Erstkunden sollen eine Reparatur anmelden können, ohne die Modellbezeichnung suchen zu müssen» ist eine bearbeitbare Aufgabe. Beschreibe Situation, Zielgruppe und erwünschtes Ergebnis.

Definiere Anfang und Ende

Wo beginnt die Aufgabe? Wann ist sie erfolgreich beendet? Betrachte nicht nur den Abschnitt, den deine Abteilung kontrolliert. Für den Kunden endet die Anmeldung vielleicht erst mit einer verständlichen Bestätigung und einem nächsten Termin.

Halte Grenzen fest

Was darf sich verändern? Was muss erhalten bleiben? Notiere technische Abhängigkeiten, Qualitätsanforderungen und erforderliche Prüfungen. Benenne eine Person, die über Veränderungen entscheiden kann.

Schreibe einen Fokus-Satz

Wir vereinfachen [Aufgabe] für [Zielgruppe], damit [beobachtbarer Nutzen]. Wir erkennen den Erfolg an [Messgrösse]. Erhalten bleiben müssen [Anforderungen]. Ergänze einen Termin für den ersten Test.

Ein guter Fokus spart später mehr Zeit als eine besonders schnelle Ideensammlung.

Wo entsteht die Reibung?

Beobachte, wo Menschen suchen, warten, doppelt arbeiten oder um Hilfe bitten.

Schau einer echten Nutzung zu

Bitte jemanden, eine typische Aufgabe zu erledigen. Lass die Person erklären, was sie gerade erreichen möchte. Hilf nicht sofort. Notiere Stellen, an denen Unsicherheit entsteht, und unterscheide Beobachtung von deiner Interpretation.

Betrachte vier Arten von Aufwand

Verstehen: Was bedeutet das? Entscheiden: Welche Option passt? Handeln: Was muss ich tun? Koordinieren: Auf wen muss ich warten? Diese Einteilung ist eine praktische Hilfe für das Playbook und kein normierter Diagnoseansatz.

Sammele zusätzliche Hinweise

Nutze Rückfragen, Fehlerprotokolle, Abbrüche oder wiederkehrende Supportthemen. Frage Mitarbeitende, wo sie regelmässig improvisieren. Prüfe, ob die Daten die gewünschte Zielgruppe abbilden oder nur besonders sichtbare Probleme zeigen.

Priorisiere einen Brennpunkt

Wähle eine Reibung, die häufig oder besonders belastend ist und die ihr beeinflussen könnt. Kleine seltene Störungen dürfen warten, wenn ein zentraler Übergang täglich scheitert. Halte ein konkretes Beispiel als Ausgangspunkt fest.

«Die Leute verstehen es nicht» ist eine Vermutung. «Vier Personen suchen zuerst im falschen Menü» ist eine Beobachtung.

Ein Service als roter Faden

Illustratives Szenario: Ein Unternehmen möchte die Anmeldung einer Reparatur einfacher machen.

Die Ausgangssituation

Kunden müssen ein Konto anlegen, ihre Modellbezeichnung herausfinden und Angaben aus dem Kaufbeleg übertragen. Danach wählen sie aus mehreren Fehlerkategorien. Nach dem Absenden ist unklar, wann eine Antwort kommt.

Die Reibung

Einige Angaben sind beim Unternehmen bereits vorhanden. Die Fehlerkategorien entsprechen der internen Organisation. Die Kontoerstellung dient möglichen späteren Angeboten, ist für die Reparaturanmeldung aber nicht zwingend. Rückfragen landen bei mehreren Teams.

Der Fokus

Erstkunden sollen eine Reparatur selbstständig und mit nachvollziehbarem nächsten Schritt anmelden können. Die sichere Zuordnung des Geräts und die erforderlichen Kontaktinformationen müssen erhalten bleiben.

Fiktive Ausgangswerte

Für das Beispiel nehmen wir acht Minuten Bearbeitungszeit beim Kunden und drei interne Übergaben an. Das Team möchte im Test prüfen, ob die Anmeldung in fünf Minuten gelingt und eine klare Fallverantwortung möglich ist. Das sind Testziele, keine erzielten Ergebnisse.

Die fünf Prinzipien eröffnen unterschiedliche Lösungen für dieselbe Aufgabe. Du musst sie nicht alle umsetzen.

Fünf Wege zur Einfachheit

Nutze die Prinzipien als verschiedene Blickrichtungen auf dieselbe Herausforderung.

01 / Weglassen

Entferne Bestandteile, die für den entscheidenden Nutzen nicht erforderlich sind. Prüfe überholte Regeln, unnötige Tätigkeiten und wenig hilfreiche Funktionen.

02 / Restrukturieren

Ordne Bestehendes neu. Verändere Reihenfolgen, bilde sinnvolle Einheiten und trenne den häufigen Standardfall von seltenen Ausnahmen.

03 / Ergänzen

Füge gezielt etwas hinzu, das mehr Aufwand beseitigt, als es erzeugt. Kombiniere Tätigkeiten, ergänze Orientierung und halte Details bei Bedarf verfügbar.

04 / Ersetzen

Tausche einen bisherigen Lösungsweg aus. Denke vermeintlich unverzichtbare Elemente weg, verändere Dimensionen oder übertrage ein passendes Konzept.

05 / Wahrnehmen

Gestalte Vertrautheit, Orientierung und den Umgang mit Wartezeit. Die gefühlte Einfachheit gehört zur Erfahrung, ersetzt aber keine zuverlässige Leistung.

Frage zuerst, welche Art von Aufwand du reduzieren möchtest. Wähle danach den passenden Hebel.

Weglassen

Prüfe, was du entfernen kannst, ohne den entscheidenden Nutzen zu verlieren.

Vergangenheit betrachten

Manche Regeln lösen ein Problem, das heute nicht mehr besteht. Frage nach dem ursprünglichen Anlass und nach aktuellen Belegen. «Das machen wir schon lange so» erklärt die Herkunft, aber nicht den heutigen Nutzen.

Tätigkeiten delegieren

Eine Aufgabe kann beim geeigneteren Menschen, Team oder System einfacher erledigt werden. Prüfe den Gesamtaufwand: Wenn Kunden Arbeit übernehmen, müssen sie dafür einen echten Vorteil erhalten und die Aufgabe ohne vermeidbare Hürden erledigen können.

Dinge streichen

Untersuche Funktionen, Felder, Freigaben und Berichte. Was trägt zur Kernaufgabe bei? Was wird tatsächlich genutzt? Eine wenig genutzte Funktion kann für eine kleine Zielgruppe unverzichtbar sein. Entscheide deshalb nicht nur nach Häufigkeit.

Im Servicebeispiel

Das Team testet eine Anmeldung ohne vorgängige Kontoerstellung. Bestehende Kundendaten werden mit geeigneter Zuordnung übernommen. Nicht benötigte Marketingangaben entfallen. Kontakt- und Gerätedaten bleiben verfügbar.

Weglassen braucht eine Begründung. Behalten auch.

Übung: die Streichprobe

25 Minuten. Zwei bis sechs Personen. Ein konkreter Ablauf oder ein bestehendes Angebot.

1 / Bestand sichtbar machen

Schreibe jedes Feld, jeden Schritt oder jede Funktion auf eine eigene Karte. Notiere daneben, welche Aufgabe damit erfüllt wird. Trenne bestätigte Anforderungen von angenommenen Gründen.

2 / Ohne dieses Element denken

Entferne gedanklich jeweils eine Karte. Was würde konkret scheitern? Wer würde das bemerken? Wenn ihr keine klare Antwort habt, markiert das Element als Testkandidat. Noch wird nichts dauerhaft abgeschafft.

3 / Abhängigkeiten prüfen

Besprecht Folgen für andere Teams und Nutzergruppen. Sucht nach einer Alternative, wenn ein nötiger Zweck bisher durch einen unnötig aufwendigen Schritt erfüllt wird. Fragt bei unklaren Anforderungen die zuständige Person.

4 / Klein testen

Wählt einen Kandidaten. Formuliert eine Hypothese und einen begrenzten Test. Beispielsweise: «Ohne das Zusatzfeld können Kunden die Anmeldung vollständig abschliessen; die Fallzuordnung bleibt zuverlässig.» Prüft beides.

Ergebnis

Eine begründete Streichidee, eine offene Frage und ein überprüfbarer Test. Ein langer Katalog mutiger Streichungen ist weniger hilfreich als eine belastbare Verbesserung.

Verwechsle fehlende Nutzung nicht mit fehlendem Nutzen.

Restrukturieren

Verändere die Ordnung, damit Menschen leichter durch die Aufgabe kommen.

Neue Ordnung schaffen

Richte die Reihenfolge am tatsächlichen Vorgehen der Nutzer aus. Frage früh nach Informationen, die den weiteren Weg bestimmen. Vermeide Sprünge zwischen Themen und zwischen verschiedenen Systemen.

Module und kleine Einheiten bilden

Bündle zusammengehörende Inhalte oder Tätigkeiten. Ein Modul sollte einen verständlichen Zweck haben und anschlussfähig bleiben. Zu viele winzige Einheiten erzeugen neue Übergaben und erschweren die Orientierung.

Masse und Ausnahmen separieren

Gestalte einen überschaubaren Weg für den häufigen Standardfall. Schaffe einen erreichbaren Weg für Sonderfälle. Eine Ausnahme darf aus dem Hauptablauf verschwinden, ohne dass betroffene Menschen im Service verschwinden.

Im Servicebeispiel

Zuerst wird das Gerät identifiziert, danach werden nur passende Fragen angezeigt. Der häufige Reparaturfall bekommt einen kurzen Ablauf. Sonderfälle haben einen klaren Kontaktweg. Eine Person verantwortet den Fall bis zur Rückmeldung.

Die interne Organisation ist selten die beste Navigation für Kunden.

Übung: den Ablauf neu ordnen

30 Minuten. Arbeite mit einem konkreten Standardfall und mindestens einem Sonderfall.

1 / Den heutigen Weg legen

Notiere Tätigkeiten in ihrer tatsächlichen Reihenfolge. Ergänze Wartezeiten und Übergaben. Markiere, wo Nutzer bereits Informationen haben, die erst später abgefragt werden.

2 / Eine verständliche Ordnung suchen

Gruppieren nach Nutzeraufgabe: auswählen, Angaben ergänzen, prüfen, abschliessen. Teste eine zweite Reihenfolge. Welche Information muss vorher bekannt sein, damit ein späterer Schritt sinnvoll wird?

3 / Standard und Ausnahme trennen

Beschreibe den häufigsten Fall. Welche Fragen werden nur für wenige Fälle gebraucht? Entwickle einen gesonderten Weg und zeige klar, wie man ihn erreicht. Plane den Wechsel zurück, wenn eine Zuordnung falsch war.

4 / Übergaben bewusst gestalten

Bei jeder Übergabe müssen Zweck, Verantwortung und nötige Informationen klar sein. Streiche keine Übergabe, bevor feststeht, wer ihre Funktion übernimmt. Ein sichtbarer Verantwortlicher kann bereits viel Unsicherheit beseitigen.

Ergebnis

Eine neue Ablaufskizze mit Anfang, Ende und Ausnahmeweg. Gehe sie mit einer nicht beteiligten Person anhand einer Aufgabe durch.

Weniger Schritte helfen nur, wenn der nächste Schritt verständlich bleibt.

Ergänzen

Ein gezielter Zusatz kann die Nutzung insgesamt einfacher machen.

Dinge kombinieren

Führe Tätigkeiten zusammen, die in der Nutzung ohnehin zusammengehören. Eine Bestätigung kann zum Beispiel zugleich den nächsten Schritt und den zuständigen Kontakt vermitteln. Achte darauf, keine unübersichtliche Alles-in-einem-Lösung zu schaffen.

Nutzen hinzufügen

Ein Beispiel, eine passende Vorgabe oder eine kurze Erklärung kann Rückfragen vermeiden. Der Zusatz muss eine konkrete Reibung lösen. «Könnte jemand brauchen» genügt nicht als Begründung für eine neue Funktion.

Dinge verstecken

Zeige im Hauptweg das, was jetzt relevant ist. Weitere Informationen bleiben gut auffindbar. Wesentliche Kosten, Folgen und Entscheidungen müssen sichtbar bleiben; sie gehören nicht hinter eine schwer erkennbare Detailansicht.

Im Servicebeispiel

Ein Foto zeigt, wo die Gerätekennung steht. Die Bestätigung nennt Fallnummer, nächsten Schritt und erwartete Rückmeldung. Technische Hinweise sind bei Bedarf aufklappbar. Das Formular selbst bleibt auf die Anmeldung konzentriert.

Ein Zusatz ist sinnvoll, wenn die Aufgabe danach insgesamt leichter wird.

Übung: ein hilfreicher Zusatz

20 Minuten. Wähle eine beobachtete Stelle, an der Menschen nicht weiterkommen.

1 / Die konkrete Unsicherheit benennen

Was fehlt in diesem Moment: Wissen, Rückmeldung, eine passende Auswahl oder eine klare Zuständigkeit? Entwickle keine allgemeine Verbesserungsliste. Halte eine konkrete Nutzungssituation fest.

2 / Drei kleine Ergänzungen entwerfen

Skizziere drei Varianten: beispielsweise ein Musterbild, einen kurzen Hinweis oder eine vorgelegte Auswahl. Begründe bei jeder Variante, welche Frage dadurch beantwortet wird.

3 / Die Kosten des Zusatzes prüfen

Wie viel Aufmerksamkeit kostet die Ergänzung? Kann sie die falsche Auswahl begünstigen? Muss sie gepflegt werden? Prüfe, ob ein geänderter Ablauf oder das Entfernen eines Elements denselben Nutzen einfacher erreichen würde.

4 / Verstehen testen

Zeige die Varianten nacheinander in einer echten Aufgabe. Frage nach dem nächsten Schritt. Beobachte, ob die Person die Information nutzt und ob sie zu einer richtigen Handlung führt. Gefallen allein ist kein Erfolgsnachweis.

Ergebnis

Ein kleiner Zusatz mit benanntem Nutzen und Pflegeverantwortung. Die Variante, die am besten erklärt werden muss, ist selten die beste Hilfe.

Auch eine Erklärung kann überflüssig sein, wenn die Gestaltung selbst verständlich wird.

Ersetzen

Frage, ob sich derselbe Nutzen auf einem anderen Weg erreichen lässt.

Grundlegendes wegdenken

Denke ein scheinbar unverzichtbares Element vorübergehend weg: das Formular, den Schalter, das Meeting oder den jährlichen Bericht. Das ist ein Denkeperiment. Suche danach einen anderen Weg, seine notwendige Funktion zu erfüllen.

Dimension verändern

Verändere etwa Umfang, Dauer, Grösse oder Häufigkeit. Ein kurzer, anlassbezogener Austausch kann einen umfangreichen Sammeltermin ersetzen. Prüfe dabei die neue Gesamtbelastung; viele kleine Termine können ebenfalls aufwendig werden.

Konzept übertragen

Suche in einem anderen Bereich nach einer hilfreichen Logik. Was macht eine Paketverfolgung verständlich? Was erleichtert eine Terminreservierung? Übertrage den Mechanismus und prüfe, ob er zu deiner Aufgabe und Zielgruppe passt.

Im Servicebeispiel

Statt die Modellbezeichnung abzutippen, prüft das Team eine Fotoaufnahme oder einen Scan. Die alternative Erfassung muss bei schwierigen Bildern einen verständlichen Ersatzweg anbieten. Der alte Aufwand darf nicht nur in die Fehlerkorrektur wandern.

Ersetze einen Lösungsweg. Bewahre seinen erforderlichen Zweck.

Übung: ohne den alten Weg

30 Minuten. Papier reicht. Entscheide erst nach der Ideensuche über Machbarkeit.

1 / Das vermeintlich Unverzichtbare wählen

Wählt ein Element, das eure heutige Lösung stark prägt. Formuliert: «Wie würden wir dieselbe Aufgabe lösen, wenn dieses Element nicht verfügbar wäre?» Notiert den Nutzen, der erhalten bleiben muss.

2 / Drei Alternativen entwickeln

Denkt zunächst einzeln. Sucht danach gemeinsam verschiedene Wege: andere Erfassung, andere Zuständigkeit, andere zeitliche Verteilung oder ein Konzept aus einem anderen Umfeld. Bleibt nicht bei drei Varianten derselben Idee.

3 / Den Mechanismus erklären

Beschreibt bei jeder Alternative, warum sie einfacher werden könnte. Welche Eingabe, Entscheidung oder Übergabe entfällt? Welche neue Arbeit entsteht? Wer übernimmt sie? Welche Abhängigkeit ist noch unklar?

4 / Den kritischen Punkt prüfen

Testet zuerst die Annahme, an der die Idee scheitern könnte. Bei einer Fotoerfassung ist das beispielsweise die zuverlässige Zuordnung und der Weg bei einem unbrauchbaren Bild. Ein schöner Prototyp ohne diese Prüfung hilft wenig.

Ergebnis

Eine alternative Lösung mit einem klar benannten Unsicherheitsfaktor. Falls die Alternative nicht trägt, nutzt die Erkenntnis für einen besseren nächsten Entwurf.

Ein digitaler Ersatz ist nicht automatisch einfacher.

Wahrnehmen

Einfachheit zeigt sich auch darin, wie sich eine Aufgabe anfühlt.

Zeit gefühlt verkürzen

Warten wird belastender, wenn unklar bleibt, ob etwas passiert und wie es weitergeht. Gib ehrliche Rückmeldung zum Status. Nenne eine verlässliche Zeitspanne, wenn sie bekannt ist, oder erkläre den nächsten Schritt, wenn sie nicht bekannt ist.

Bekanntes übernehmen

Nutze verständliche Begriffe und vertraute Abläufe. Bestehendes Wissen erleichtert den Einstieg. Was für dein Fachteam vertraut ist, muss es für Kunden noch nicht sein. Prüfe deshalb Begriffe mit der jeweiligen Zielgruppe.

Orientierung und Kontrolle stärken

Zeige, wo Menschen stehen, was noch fehlt und wie Fehler korrigiert werden können. Eine Rückmeldung sollte zwischen «eingegangen», «geprüft» und «abgeschlossen» unterscheiden, statt Sicherheit vorzutäuschen.

Im Servicebeispiel

Kunden erhalten nach der Anmeldung eine verständliche Bestätigung. Sie sehen den Bearbeitungsstatus und können eine Angabe korrigieren. Statt interner Fehlercodes werden bekannte Beschreibungen verwendet. Tatsächliche Wartezeit bleibt eine eigene Verbesserungsaufgabe.

Gestalte Zuversicht durch Klarheit. Versprich keine Geschwindigkeit, die du nicht liefern kannst.

Übung: Orientierung statt Rätsel

20 Minuten. Betrachte einen Übergang oder eine Wartephase aus Nutzersicht.

1 / Den Moment auswählen

Was passiert nach einer Bestellung, Anmeldung oder Freigabe? Notiere, was Menschen wissen und was sie nur vermuten. Prüfe, welche Rückfragen tatsächlich in dieser Phase entstehen.

2 / Vier Fragen beantworten

Ist meine Handlung angekommen? Was passiert als Nächstes? Muss ich etwas tun? Wo erhalte ich Hilfe? Eine Rückmeldung ist hilfreich, wenn sie diese Fragen passend zur Situation beantwortet.

3 / Begriffe vereinfachen

Ersetze interne Bezeichnungen durch verständliche Aufgaben und Zustände. Lass eine Person aus der Zielgruppe den Status in eigenen Worten erklären. Wenn sie eine falsche Zusage herausliest, überarbeite den Text.

4 / Ehrlich mit Zeit umgehen

Zeige nur einen Fortschritt, der auf einem nachvollziehbaren Zustand beruht. Bei Verzögerungen braucht es eine neue Information. Unterhaltung kann angenehm sein, sollte aber eine vermeidbare Wartezeit nicht dauerhaft überdecken.

Ergebnis

Eine kurze Rückmeldung, die den nächsten Schritt erklärt und Kontrolle ermöglicht. Teste, ob danach weniger Unsicherheit besteht.

Ein Status ohne verständliche Bedeutung ist bloss ein anderes Rätsel.

Produkte vereinfachen

Beginne bei einer zentralen Nutzungssituation, nicht bei der vollständigen Funktionsliste.

Die Aufgabe auswählen

Welche Aufgabe soll das Produkt besonders gut erfüllen? Beobachte sowohl den ersten Kontakt als auch die wiederkehrende Nutzung. Unterschiede sind wichtig: Eine Einführungshilfe kann für Neulinge hilfreich und für Experten störend sein.

Das Funktionsangebot hinterfragen

Ordne Funktionen nach Kernaufgabe, Zusatznutzen und Spezialfall. Prüfe Abhängigkeiten. Seltene Nutzung allein ist kein Grund zum Streichen. Vielleicht schützt eine Funktion vor einem gravierenden Fehler.

Illustratives Szenario

Ein Team überarbeitet ein internes Buchungstool. Raumwahl, Ausstattung und Verfügbarkeit sind über mehrere Ansichten verteilt. Ein gemeinsamer Buchungsweg kombiniert die nötigen Angaben; Spezialoptionen bleiben erreichbar. Eine klare Konfliktmeldung ersetzt einen technischen Fehlercode.

Was du testen solltest

Kann eine neue Person eine passende Buchung abschliessen? Erkennt sie den verfügbaren Raum? Kann sie einen Konflikt lösen? Erledigen erfahrene Nutzer ihre Aufgabe weiterhin zügig? Miss Aufgabenerfolg und Rückfragen, statt nur die Anzahl sichtbarer Schaltflächen zu zählen.

Eine reduzierte Oberfläche muss den Zugang zu benötigten Funktionen erhalten.

Services vereinfachen

Ein Service wird als zusammenhängende Erfahrung erlebt, auch wenn mehrere Teams daran arbeiten.

Den ganzen Weg betrachten

Zeichne den Weg von der ersten Frage bis zum erledigten Anliegen. Ergänze Kontaktpunkte, Wartephasen und interne Tätigkeiten. Prüfe, wo Menschen Informationen wiederholen oder selbst die Verbindung zwischen Abteilungen herstellen müssen.

Verantwortung sichtbar machen

Definiere, wer das Anliegen begleitet und wer einen Sonderfall übernimmt. Übergaben brauchen vollständige Informationen und eine Rückmeldung. Ein freundlicher Einstieg genügt nicht, wenn der Fall später zwischen Teams liegen bleibt.

Illustratives Szenario

Beim Reparaturservice werden Kunden zuerst durch die Gerätezuordnung geführt. Ein kurzer Standardweg ersetzt den Katalog interner Fehlerkategorien. Die Bestätigung erklärt die weiteren Schritte. Ein erreichbarer Ausnahmeweg hilft bei unklaren Geräten oder besonderen Schäden.

Was du testen solltest

Schaffen Kunden die Anmeldung ohne Hilfe? Sind die Informationen für die Bearbeitung ausreichend? Welche Rückfragen entstehen intern? Wird ein Sonderfall korrekt übernommen? Prüfe die Erleichterung beim Kunden und die Folgen für das Serviceteam gemeinsam.

Selbstbedienung vereinfacht nur, wenn Menschen ihre Aufgabe tatsächlich selbst erledigen können.

Prozesse vereinfachen

Suche zuerst nach vermeidbarer Arbeit. Automatisiere danach, was weiterhin gebraucht wird.

Ein echtes Beispiel durchgehen

Nimm einen konkreten Vorgang und zeichne seinen tatsächlichen Weg. Ein offizielles Prozessdiagramm zeigt oft nur den vorgesehenen Ablauf. Ergänze Rückfragen, Nachbearbeitung und Tätigkeiten in Tabellen oder E-Mails.

Entscheidungen und Kontrollen prüfen

Welcher Zweck steht hinter jeder Freigabe? Welche Information benötigt die entscheidende Person? Kann eine klare Regel den Standardfall abdecken, während kritische Fälle weiterhin geprüft werden? Zuständigkeiten und Grenzen müssen ausdrücklich geklärt sein.

Illustratives Szenario

Ein Beschaffungsteam bearbeitet einfache Standardbestellungen wie individuelle Sonderbeschaffungen. Das Team entwickelt einen klaren Standardweg und einen getrennten Prüfweg für Ausnahmen. Eine gemeinsame Datenquelle ersetzt wiederholte Übertragung.

Was du testen solltest

Miss Durchlaufzeit, tatsächliche Arbeitszeit, Rückfragen und Korrekturen. Prüfe zusätzlich, ob erforderliche Kontrollen weiterhin funktionieren. Eine kürzere interne Bearbeitungszeit bringt wenig, wenn der Vorgang länger auf die nächste Freigabe wartet.

Ein schnellerer schlechter Prozess bleibt ein schlechter Prozess.

Der Vereinfachungsprozess

Vier Arbeitsschritte aus der Buchgrundlage: klären, entwickeln, prototypisch prüfen und umsetzen.

1 / Fokus klären

Beantworte Was, Warum und Für wen. Beschreibe die Aufgabe, beobachte die Reibung und halte eine Ausgangslage fest. Ergebnis: ein gemeinsamer Fokus und Anforderungen, die erhalten bleiben müssen.

2 / Lösungen entwickeln

Nutze die fünf Prinzipien für verschiedene Lösungsrichtungen. Trenne die Ideensuche von der Auswahl. Ergebnis: mehrere nachvollziehbare Möglichkeiten und eine Idee, deren Nutzen ihr prüfen wollt.

3 / Prototypisch prüfen

Baue nur so viel, wie die kritische Annahme erfordert. Ein Papierablauf, ein Formularentwurf oder eine gespielte Servicesituation kann reichen. Ergebnis: Beobachtungen dazu, was funktioniert und was geändert werden muss.

4 / Umsetzen und weiterlernen

Plane Verantwortung, Einführung, Unterstützung und Messung. Prüfe die Wirkung nach dem Start und korrigiere neue Schwierigkeiten. Ergebnis: eine nutzbare Veränderung mit einer Person, die sie weiter betreut.

Zurückgehen ist erlaubt

Wenn ein Test zeigt, dass die Aufgabe falsch verstanden wurde, kehre zum Fokus zurück. Der Prozess ist eine Lernschleife. Er verpflichtet nicht dazu, eine einmal gewählte Idee bis zur Einführung zu verteidigen.

Der Test muss eine Entscheidung erleichtern. Er muss nicht die erste Idee bestätigen.

Ein Simplicity Sprint in 3 Stunden

Ein vorgeschlagener Ablauf für vier bis acht Personen und eine eng begrenzte Herausforderung.

Vor dem Sprint

Sammele ein reales Nutzungsszenario, verfügbare Ausgangsdaten und bekannte Anforderungen. Lade Menschen ein, die die Nutzung, die Bearbeitung und die Entscheidung kennen. Bestimme Moderation und Entscheidungsverantwortung.

00:00-00:30 / Fokus und Reibung

Klärt Zielgruppe, Aufgabe und Erfolg. Legt den heutigen Weg und markiert die grössten Hindernisse. Vereinbart, welche Anforderungen geschützt bleiben. Ergebnis: ein Fokus, auf den sich alle beziehen.

00:30-01:15 / Fünf Blickrichtungen

Arbeitet je neun Minuten mit Weglassen, Restrukturieren, Ergänzen, Ersetzen und Wahrnehmen. Beginnt jeweils kurz individuell und sammelt dann gemeinsam. Bewertet noch nicht jede Idee.

01:15-01:25 / Pause

Unterbrecht bewusst. Danach wechselt der Fokus von Möglichkeiten zu Entscheidungen.

01:25-02:00 / Auswählen und konkretisieren

Prüft Nutzen, Aufwand und Unsicherheiten. Wählt eine Idee und zeichnet den neuen Weg. Haltet fest, für wen welche Reibung sinkt und wo neue Arbeit entsteht.

02:00-03:00 / Prototyp und Testplan

Baut einen einfachen Entwurf. Geht eine Aufgabe und einen Sonderfall durch. Definiert Hypothese, Zielgruppe, Messung und nächsten Termin. Der Sprint endet mit einem Testauftrag; eine Wirkung ist damit noch nicht nachgewiesen.

Bleibt die Herausforderung zu breit, verkleinere sie. Mehr Karten lösen kein Fokusproblem.

Eine Idee auswählen

Wähle nicht nur die attraktivste Idee. Wähle eine sinnvolle Verbesserung, deren zentrale Annahme du prüfen kannst.

Nutzen konkret machen

Beschreibe, welche Reibung für welche Zielgruppe sinken soll. «Bessere Erfahrung» ist zu vage. «Die Gerätezuordnung gelingt ohne Suche im Kaufbeleg» ist überprüfbar.

Vier Kriterien vergleichen

Nutzerwirkung: Wird eine wichtige Aufgabe leichter? Gesamtaufwand: Welche Arbeit entfällt und welche kommt hinzu? Umsetzbarkeit: Welche Abhängigkeiten bestehen? Sicherheit des Wissens: Welche Annahmen sind noch ungeprüft?

Bewertungen begründen

Eine Skala von niedrig, mittel und hoch kann das Gespräch strukturieren. Sie liefert keinen objektiven Sieger. Ergänze die Beobachtung oder Annahme hinter jeder Bewertung. Eine Idee mit hohem Nutzen und grosser Unsicherheit ist möglicherweise ein guter Testkandidat.

Den Test entwerfen

Formuliere eine Wenn-dann-Hypothese und die Gegenprüfung. Im Servicebeispiel: Wenn die Kontoerstellung entfällt, sollen Kunden leichter abschliessen. Gleichzeitig muss die Zuordnung zuverlässig bleiben. Teste nicht nur die gewünschte Verbesserung, sondern auch die mögliche Nebenwirkung.

Eine gute Auswahl nennt auch, was das Team noch nicht weiss.

Einfachheit testen und messen

Vergleiche die alte und die neue Lösung mit möglichst ähnlichen Aufgaben und Bedingungen.

Mit Aufgaben testen

Gib einen konkreten Auftrag ohne die Lösung zu erklären. Beobachte Aufgabenerfolg, Zeit, Fehler, Hilfe und Unsicherheit. Frage anschliessend, was leicht oder schwierig war. Ein kleiner qualitativer Test zeigt Probleme; er beweist keine allgemeine Erfolgsquote.

Passende Messgrössen wählen

Produkte: Aufgabenerfolg, Fehlbedienung, Suchzeit. Services: vollständige Anliegen, Rückfragen, Abbrüche. Prozesse: Durchlaufzeit, Bearbeitungszeit, Korrekturen. Ergänze jeweils eine Qualitätsgrösse, damit die Verbesserung nicht auf Kosten des Ergebnisses geht.

Zahlen sinnvoll vergleichen

Dokumentiere Fallzahl, Zielgruppe und Aufgaben. Nutze bei stark schwankenden Zeiten zusätzlich den Median. Vergleiche keine einfachen neuen Fälle mit schwierigen alten Fällen. Kennzeichne fehlende Daten und Unsicherheit ausdrücklich.

Im Servicebeispiel

Das fiktive Ziel lautet: Anmeldung in fünf statt acht Minuten. Zusätzlich prüft das Team Vollständigkeit und Fallzuordnung. Erst die tatsächliche Beobachtung zeigt, ob die Idee trägt. Bei schlechterer Zuordnung muss der Entwurf geändert werden.

Eine Messgrösse zeigt nur das, was sie erfasst. Nutze Zeit, Qualität und Erfahrung gemeinsam.

Umsetzen, ohne wieder aufzublähen

Die neue Lösung braucht Verantwortung. Sonst wächst die alte Komplexität durch die Hintertür zurück.

Klein und nachvollziehbar starten

Führe die Veränderung zunächst in einem begrenzten Bereich ein. Erkläre Zweck, neuen Ablauf und Ausnahmeweg. Stelle sicher, dass Menschen Hilfe erhalten und dass Schwierigkeiten sichtbar werden.

Altes bewusst beenden

Eine neue Vorlage neben drei alten Vorlagen ist selten eine Vereinfachung. Kläre, welche Version ab wann gilt und wie alte Wege beendet werden. Bewahre Informationen, die weiterhin gebraucht werden, in einer klaren Struktur.

Eine Person verantwortlich machen

Bestimme, wer Rückmeldungen sammelt, Änderungen entscheidet und die Wirkung prüft. Vereinbare einen frühen Rückblick und einen weiteren nach ausreichender Nutzung. Passe die Termine an den tatsächlichen Durchsatz an.

Neue Wünsche hinterfragen

Bei jeder Ergänzung fragt ihr: Welche Nutzeraufgabe verbessert sich? Welche Daten oder Beobachtungen stützen das? Welche neue Belastung entsteht? Kann derselbe Nutzen durch Weglassen oder Umordnen erreicht werden?

Einfachheit als Routine

Besprecht regelmässig einen konkreten Reibungspunkt. Eine kurze, wiederkehrende Prüfung ist hilfreicher als ein jährliches Grossprojekt ohne klare Verantwortung.

Eine Lösung bleibt einfacher, wenn ihr neue Komplexität bewusst begründen müsst.

Der Simplicity-Fokus

Nutze diese Vorlage vor der Ideensuche. Formuliere konkret und überprüfbar.

Arbeitsauftrag

Fülle die Felder gemeinsam mit einer Person aus, die die Nutzung kennt. Prüfe anschliessend, ob sich die Aufgabe in einem kleinen Test abbilden lässt. Ein breiter Bereich wie «Vertrieb» ist noch kein Fokus.

Aufgabe / Anfang und Ende

Zielgruppe / typische Situation

Beobachtete Reibung / konkretes Beispiel

Gewünschter Nutzen / Messgrösse

Was erhalten bleiben muss

Entscheidungsverantwortung / erster Testtermin

Die fünf Blickrichtungen

Nimm einen Fokus. Entwickle für jedes Prinzip mindestens eine eigenständige Idee.

Arbeitsauftrag

Denke zuerst einzeln und tausche dich danach im Team aus. Beschreibe jeweils die Veränderung und ihren erwarteten Nutzen. Markiere Annahmen. Entscheide erst, nachdem mehrere Richtungen sichtbar geworden sind.

Weglassen / Was braucht die Aufgabe nicht?

Restrukturieren / Welche Ordnung wäre leichter?

Ergänzen / Welcher kleine Zusatz hilft wirklich?

Ersetzen / Welcher andere Weg erfüllt den Zweck?

Wahrnehmen / Was schafft Orientierung?

Unser Testkandidat / warum gerade diese Idee?

Der Testauftrag

Eine Idee ist prüfbar, wenn Aufgabe, Beobachtung und Entscheidung klar sind.

Arbeitsauftrag

Plane einen kleinen Test mit Menschen aus der Zielgruppe. Trage nach dem Test Beobachtungen ein, bevor du die Idee bewertest. Entscheide dann: umsetzen, verändern, verwerfen oder weiter prüfen.

Idee / Wenn-dann-Hypothese

Kritische Annahme / mögliche Nebenwirkung

Testaufgabe / Zielgruppe / Prototyp

Messgrößen / Ausgangslage / Erfolgskriterium

Beobachtung / was tatsächlich passiert ist

Entscheidung / verantwortlich / nächster Termin

Häufige Fragen zur Simplicity

Kurze Antworten für den Einstieg und die Diskussion im Team.

Ist Simplicity dasselbe wie Sparen?

Nein. Sparen zielt auf Kosten. Simplicity zielt auf weniger vermeidbaren Aufwand bei erhaltenem Nutzen. Beides kann zusammenfallen. Eine Kostensenkung, die Kunden mehr Arbeit macht oder Qualität mindert, ist jedoch kein ausreichender Nachweis für Einfachheit.

Muss ein einfaches Produkt weniger Funktionen haben?

Nicht zwingend. Weniger Funktionen können helfen. Eine verständliche Ordnung, passende Vorgaben oder Details bei Bedarf können die Nutzung ebenfalls vereinfachen. Entscheidend ist der Erfolg einer konkreten Aufgabe.

Kann ein zusätzlicher Schritt etwas einfacher machen?

Ja. Eine kurze Prüfung kann später aufwendige Korrekturen verhindern. Betrachte den Gesamtweg. Der zusätzliche Schritt muss sich durch einen klaren Nutzen rechtfertigen und verständlich gestaltet sein.

Wo sollten wir anfangen?

Bei einer wichtigen, beobachtbaren Reibung, auf die ihr Einfluss habt. Wähle eine konkrete Aufgabe mit einer überschaubaren Zielgruppe. So kannst du schnell lernen, ohne sofort das ganze Unternehmen umzugestalten.

Die passende Lösung ergibt sich aus der Aufgabe, nicht aus der Lieblingsmethode.

Was Teams oft falsch machen

Diese Stolpersteine lassen sich schon in der Vorbereitung erkennen.

Die interne Sicht für die Nutzersicht halten

Ein Ablauf kann für deine Abteilung logisch und für Kunden schwer verständlich sein. Beobachte die Nutzung und sprich mit den Menschen, die die Aufgabe tatsächlich erledigen.

Arbeit bloss weiterreichen

Wenn ein Formular intern kürzer wird, aber Kunden zusätzliche Informationen zusammensuchen müssen, wurde Aufwand möglicherweise nur verschoben. Prüfe den Gesamtweg und die Belastung aller Betroffenen.

Zu früh eine Lösung verteidigen

Eine Idee wird schnell zum Lieblingsprojekt. Notiere vor dem Test, welches Ergebnis gegen die Idee sprechen würde. Das erleichtert eine faire Entscheidung, wenn der Prototyp Probleme zeigt.

Ausnahmen ignorieren

Ein einfacher Standardweg braucht einen erreichbaren Ausnahmeweg. Prüfe mindestens einen Sonderfall, statt die häufigste Nutzung mit der gesamten Wirklichkeit gleichzusetzen.

Erfolg mit Optik verwechseln

Eine aufgeräumte Darstellung kann helfen. Sie ist aber kein Beleg für eine bessere Aufgabe. Prüfe Handlungen, Qualität, Zeit und Unsicherheit.

Mehr hinzufügen als entfernen

Neue Regeln und Funktionen brauchen Pflege. Plane im Team bewusst eine Runde für Streichideen ein. Beurteile anschliessend sowohl den Nutzen einer Ergänzung als auch ihre zusätzliche Belastung.

Wenn die Lösung mehr Erklärungen braucht als vorher, lohnt sich ein zweiter Blick.

Deine ersten 30 Tage

Ein Vorschlag für einen überschaubaren Einstieg. Passe ihn an die Aufgabe und euren Arbeitsrhythmus an.

Woche 1 / Eine Aufgabe verstehen

Wähle einen Brennpunkt. Beobachte eine Nutzung, sammle vorhandene Hinweise und fülle den Fokus aus. Kläre Anforderungen und Entscheidungsspielraum. Ergebnis: ein begründeter Arbeitsauftrag.

Woche 2 / Lösungen entwickeln

Nutze die fünf Prinzipien allein oder in einem Sprint. Vergleiche unterschiedliche Lösungsrichtungen. Wähle einen Testkandidaten und benenne die kritische Annahme. Ergebnis: eine konkrete Idee und ein Testauftrag.

Woche 3 / Testen und überarbeiten

Prüfe den Entwurf mit passenden Menschen und Aufgaben. Dokumentiere Beobachtungen und Nebenwirkungen. Überarbeite die Lösung, wenn sie nicht trägt. Ergebnis: eine Entscheidung auf Grundlage des Tests.

Woche 4 / Begrenzt einführen

Starte in einem geeigneten Bereich, beende überholte Wege und benenne Verantwortung. Prüfe die Wirkung nach ausreichender Nutzung. Ergebnis: eine erste Veränderung und ein Plan für das weitere Lernen.

Heute / 15 Minuten

Schreibe eine Aufgabe auf, die Menschen unnötig viel Aufwand kostet. Benenne eine konkrete Personengruppe und ein beobachtetes Hindernis. Vereinbare einen Termin, an dem du die Aufgabe genauer anschaust.

Eine belastbare kleine Verbesserung ist ein guter Anfang.

Einfachheit gemeinsam entwickeln

Denkmotor verbindet CREATE und SIMPLIFY: neue Möglichkeiten entwickeln und unnötige Komplexität reduzieren.

Kompetenz aufbauen

Im Simplicity Training oder einer Learning Journey lernst du die fünf Prinzipien kennen und wendest sie auf eigene Aufgaben an. Geeignet, wenn ein Team Vereinfachung als Fähigkeit entwickeln möchte.

Eine konkrete Herausforderung lösen

In einem Simplicity Workshop arbeitet ihr an einem Produkt, Service oder Prozess. Gemeinsam klärt ihr den Fokus, entwickelt Möglichkeiten und konkretisiert einfachere Lösungen. Das passende Format hängt von der Aufgabe und dem gewünschten Ergebnis ab.

Menschen für Einfachheit gewinnen

Die Keynote Simplify! schafft einen gemeinsamen Einstieg in die Kunst des Vereinfachens. Geeignet für Veranstaltungen und Teams, die neue Blickrichtungen und Gesprächsstoff brauchen.

Dein nächster Schritt

Erzähl uns, was zu kompliziert geworden ist: Welche Aufgabe betrifft es? Für wen soll es einfacher werden? Was habt ihr schon versucht? Damit können wir gemeinsam das passende Vorgehen finden.

Kontakt

Denkmotor GmbH · Militärstrasse 90 · 8004 Zürich
info@denkmotor.com · +41 44 450 28 28
denkmotor.com

CREATE × SIMPLIFY