

Problem Discovery 2026

Die Vorlage zum Kopieren — vier Phasen, Pain-Score-Skala und Beispiel-Discovery.

Die vier Phasen

1. Rahmen setzen

Definieren Sie vor dem Workshop in einem Satz: **Welches Thema? Welche Zielgruppe? Welcher Zeitraum?** Beispiel: „Probleme im Kunden-Onboarding der letzten 90 Tage.“ Ohne Rahmen wird gesammelt, was zufällig im Kopf ist.

2. Verdeckt sammeln

Alle tragen gleichzeitig und anonym Beiträge ein — niemand liest mit. So fallen Anker-Effekte und Hierarchie-Bias weg. Beiträge bleiben verdeckt bis zur Freigabe.

3. Clustern und Pain-Score vergeben

Beiträge zu Themen gruppieren. Jedes Cluster bekommt einen Pain-Score von 1–5: Wie oft tritt das Problem auf, wie stark beeinträchtigt es die Arbeit? **Pain-Score x Häufigkeit** ergibt eine grobe Priorisierung.

4. Eine Hypothese pro Top-Cluster

Für die zwei oder drei höchsten Cluster jeweils eine Hypothese formulieren: „*Wir glauben, dass [Maßnahme] für [Zielgruppe] zu [messbarem Effekt] führt.*“ Diese Hypothese wandert in den nächsten Sprint — nicht alle Themen auf einmal.

Pain-Score-Skala

Score	Beschreibung
1	Kaum spürbar — fällt nur auf, wenn man darauf achtet.
2	Leicht störend — kostet gelegentlich Zeit.
3	Spürbar — Workaround nötig, kostet regelmäßig Zeit.
4	Stark — blockiert Arbeit, Frustration im Team.
5	Kritisch — Arbeit kommt zum Stillstand oder Kunden gehen verloren.

Felder der Vorlage

Feld	Frage / Hinweis
Kategorie	In welchen Bereich fällt das Problem? (z. B. Onboarding, Reporting, Tooling)
Situation	Wann und wo tritt es auf? Konkretes Beispiel.
Problem	Was genau ist das Problem? In einem Satz.
Heutige Lösung	Wie behelfen Sie sich aktuell? (Workaround)
Folge / Impact	Was passiert, wenn es nicht gelöst wird?
Häufigkeit	Täglich, wöchentlich, monatlich, selten?
Pain-Score (1–5)	Wie stark schmerzt es?
Zeitverlust	Wie viel Zeit kostet es pro Vorfall?
Betroffene	Wer leidet darunter? Wie viele?
Wiederholbares Muster	Tritt es nach einem erkennbaren Muster auf?

Beispiel-Discovery

Aus einem Produktteam (anonymisiert).

Beitrag eines Teilnehmers

Kategorie	Onboarding
Situation	Neue Kunden in der ersten Woche nach Vertragsabschluss.
Problem	Kunden finden die Importfunktion nicht und brechen ab.
Heutige Lösung	Support schickt manuell eine Schritt-für-Schritt-Mail.
Folge	Drei Stunden Support pro Woche; ca. 12 % Churn in Woche 1.
Häufigkeit	Wöchentlich, bei ~30 % der Neukunden.
Pain-Score	4
Zeitverlust	20 Minuten pro betroffenem Kunden.
Betroffene	Neukunden + Support-Team (3 Personen).
Muster	Tritt v. a. bei Kunden ohne technischen Hintergrund auf.

Hypothese aus dem Top-Cluster

„Wir glauben, dass ein interaktiver Import-Assistent direkt nach dem Login für nicht-technische Neukunden zu einer Reduktion des Woche-1-Churns von 12 % auf unter 5 % führt.“

Bereit zum Loslegen? Legen Sie auf [insightroom.app](#) einen Problemraum an und wählen Sie die Vorlage „Problem Discovery 2026“.