

Inhalt

Vorwort 9

Kapitel 1

START WITH WHY 11

Einführung 13

Was ist Design Thinking? 14

Entwicklungsgeschichte: Wie ist Design Thinking entstanden? 17

Design Thinking als Teil der Unternehmenskultur: Was Sie brauchen,
um Design Thinking erfolgreich anzuwenden 21

Was bringt Design Thinking konkret? 28

Muster der Problemlösung: So funktioniert Design Thinking 30

Herausforderungen für Design Thinking als Prozess 35

Grenzen von Design Thinking 43

Vier Erfolgsfaktoren für Innovation 48

Vorgehensmodell: Die Phasen im Design-Thinking-Prozess 51

Kapitel 2

DESIGN THINKING IM EINSATZ – EIN BALANCEAKT 57

Einführung 59

Bevor Sie starten: Die zwölf Gebote des Design Thinking 61

Die vier Phasen im Überblick 65

Einkaufsliste/Checkliste 107

Die Phasen in der Praxis 109

Kapitel 3

DESIGN THINKING IM EINSATZ 113

Einführung 115

Mit Design Thinking auf Erfolgskurs 117

Jeder ist kreativ 122

Das richtige Team 129

Werte und Denkansätze – der Mensch im Mittelpunkt 134

Schwarmintelligenz 150

Die richtigen Informationen finden 163

Ideen präsentieren 179

Die richtige Umgebung schaffen 187

Regeln im Design Thinking 192

Kapitel 4

DESIGN THINKING ALS MINDSET 195

Einführung 197

Hinterfragen Sie Ihre eigenen Annahmen 198

Seien Sie authentisch 203

Informationen visuell kommunizieren 215

Empathische Mitarbeit 223

Die besten Geschichten erzählen Prototypen 227

Kapitel 5

DESIGN THINKING IN PROZESSEN 249

Einführung 251

Definition Prozessmanagement 253

Probleme und Herausforderungen im klassischen
Prozessmanagement 256

Prozessmodelle im Design Thinking 268

Menschen in Projekten und Prozessen: Herausforderungen
in Unternehmen neu begegnen 276

Design Thinking im Prozessmanagement: Ziele, Abläufe,
häufige Fehler, Kosten 280

Kapitel 6

**WIE SIE DESIGN THINKING IN IHR UNTERNEHMEN
EINFÜHREN 291**

Innovation ist Kultursache 293

Fünf Mythen über Innovation 296

Die »4 × 4 Design Thinking®«-Methode 298

ANHANG

Anmerkungen 311

Literaturverzeichnis 313

Über die Autorin 315

Register 316