

# Inhalt

<b>Was Design Thinking ist und was es kann</b>	<b>9</b>
▪ Die drei Kernprinzipien	10
▪ Wie alles begann	11
▪ Methode – Haltung – Kultur: wie man Design Thinking lernt	15
▪ Komplexe Probleme lösen mit Design Thinking	18
▪ Das Rückgrat im Design Thinking: ein Prozess in zehn Schritten	19
▪ Tool für alle Schritte: der Time Timer	20
<b>Das Prinzip »Multiperspektivität«</b>	<b>23</b>
▪ Vom Silodenken zur 360°-Perspektive	24
▪ Schritt 1: Die Möglichkeit entdecken und starten	25
▪ Schritt 2: Das Ziel formulieren	40
▪ Schritt 3: Die Regeln aufstellen	52

<b>Das Prinzip »Nutzerzentriertheit«</b>	<b>81</b>
▪ Der Nutzer als Zentrum der Design-Thinking-Welt	82
▪ Schritt 4: Herausforderung verstehen	83
▪ Schritt 5: Empathie aufbauen	97
▪ Schritt 6: Nutzerstandpunkt definieren	114
<b>Das Prinzip »Lernend nach vorne gehen«</b>	<b>129</b>
▪ Möglichst früh und schnell lernen	130
▪ Schritt 7: Die Ideen entwickeln	131
▪ Schritt 8: Prototypen umsetzen	147
▪ Schritt 9: Testen und Iterieren	157
▪ Schritt 10: Die Wertschöpfung planen	171
▪ Wie die Implementierung gelingt	185
<b>Ein Ausblick: Design Thinking von morgen</b>	<b>191</b>
▪ Die unternehmerische Perspektive	192
▪ Die technologische Perspektive	193
▪ Die Nutzerperspektive	194

---

<b>Design Thinking Hacks</b>	<b>197</b>
▪ Schritt 1: Die Möglichkeit entdecken und starten	199
▪ Schritt 2: Das Ziel formulieren	201
▪ Schritt 3: Die Regeln aufstellen	203
▪ Schritt 4: Die Herausforderung verstehen	205
▪ Schritt 5: Empathie aufbauen	207
▪ Schritt 6: Einen Nutzerstandpunkt definieren	209
▪ Schritt 7: Ideen entwickeln	211
▪ Schritt 8: Prototypen bauen	213
▪ Schritt 9: Testen und Iterieren	215
▪ Schritt 10: Die Wertschöpfung planen	217
▪ Glossar	219
▪ Literaturempfehlungen	229
▪ Stichwortverzeichnis	237