

# 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