

Inhalt

Vorwort	13
Einleitung	17
1 Eine kurze Einführung in Design Thinking	23
1.1 Was ist Design Thinking?	23
1.1.1 Design Thinking als Innovationsmethode	24
1.1.2 Welche Probleme sind geeignet?	26
1.2 Welche Erfolge hat diese Methode vorzuweisen?	26
1.2.1 Wer setzt Design Thinking ein?	26
1.2.2 Welche Ergebnisse wurden erzielt?	27
1.3 Woher kommt dieser Trend plötzlich?	30
1.4 Was bedeutet »Der Mensch im Mittelpunkt«?	31
1.5 Welche weiteren Elemente gehören zum Design Thinking?	32
1.5.1 Der Prozess	33
1.5.2 Das Team	37
1.5.3 Der Ort	38
1.5.4 Die Haltung	39
1.6 Ist das Ganze nicht einfach nur Spielerei?	40
1.7 Zusammenfassung	41
2 Was bietet SAP zum Thema Design Thinking an?	43
2.1 SAP Design Thinking und das AppHaus	44
2.1.1 SAP AppHaus	44
2.1.2 Designdienstleistungen von SAP	47
2.2 Design Stencils für SAP-Fiori-Oberflächen	48
2.3 Design Thinking im Kontext von SAP Leonardo	50
2.4 Scenes	53
2.5 Mosaic	55
2.6 SAP Build	57

2.7	Aus- und Weiterbildung	62
2.7.1	openSAP-Kurse	62
2.7.2	SAP-Schulungskatalog	63
2.7.3	HPI School of Design Thinking in Potsdam	63
2.8	SAP Innovation Management	64
2.9	Zusammenfassung	66
3	Auf in die Praxis: die Vorbereitungen	69
3.1	Erste Herausforderung: die Challenge formulieren	70
3.2	Die Zielsetzung	74
3.3	Das Team	76
3.4	Der Ort	80
3.5	Das Material	85
3.6	Der Coach	91
3.7	Nicht zu unterschätzen: die Verpflegung	93
3.8	Den Zeitplan aufstellen	94
3.9	Die Methoden auswählen	97
3.10	Die Einladungen	99
3.11	Discover-Aktivitäten vor dem Workshop	100
3.12	Zusammenfassung	100
4	Jetzt geht's los: die Durchführung	103
4.1	Der Tag beginnt	103
4.2	Begrüßung des Teams	105
4.3	Regeln zur Zusammenarbeit	109
4.4	Die Arbeit mit dem Team	112
4.5	Von der Liebe zu Post-its	114
4.6	Timeboxing als Schlüsselement	117
4.7	Wohlfühlen	119
4.8	Umgang mit Konflikten	121
4.9	Spontaneität	123
4.10	Zusammenfassung	124

5	Ein Beispiel-Workshop – Phase »Discover«	127
5.1	Wer, wie, was? – unser Beispiel	128
5.2	Aufgabenstellung	131
5.2.1	Challenge zerlegen	131
5.2.2	Postcard to Grandma	134
5.3	360°-Recherche	136
5.3.1	Nutzer beobachten, Nutzer begleiten und zum Nutzer werden	137
5.3.2	Interviews	140
5.3.3	Point of View	145
5.3.4	5-Why-Methode	147
5.4	Synthetisieren	149
5.4.1	Personas	149
5.4.2	Jobs to be done	153
5.4.3	Empathy Map	157
5.4.4	Customer Journey Map	159
5.4.5	Clustern und Bewerten	162
5.4.6	Wie-könnten-wir ...?-Fragen	162
5.5	Übungen	164
5.6	Zusammenfassung	165
6	Ein Beispiel-Workshop – Phase »Design«	167
6.1	Der Beispiel-Workshop	167
6.2	Ideenfindung	168
6.2.1	Warm-up-Spiel »Turmbau-Challenge«	169
6.2.2	Warm-up-Spiel »30 Circles«	171
6.2.3	Warm-up-Spiel »Ja, aber .../Ja, und ...«	173
6.2.4	Warm-up-Spiel »Zeichne deinen Nachbarn«	174
6.2.5	Brainstorming	175
6.2.6	Anti-Problem	179
6.2.7	Brainwriting	181
6.2.8	Entwirf die Schachtel	184
6.2.9	Titelgeschichte	188
6.2.10	Analogiebildung	190
6.2.11	Kill the Company	193
6.2.12	Die verrückten 8	195
6.3	Übungen zur Ideenfindung	197

6.4	Prototyp bauen	198
6.4.1	Scenes	199
6.4.2	Bauen mit LEGO	203
6.4.3	Bastelprototyp	204
6.4.4	Prototypen auf Papier	207
6.4.5	SAP Build	210
6.4.6	Rollenspiele	212
6.4.7	Storyboards und Comics	213
6.4.8	Wizard of Oz	215
6.4.9	PowerPoint-Prototypen	216
6.5	Validieren	218
6.6	Fazit zum Beispiel-Workshop	219
6.7	Zusammenfassung	220
7	Ein Beispiel-Workshop – Abschluss	223
7.1	Nächste Schritte	223
7.2	Besprechung des Lean Coffee Boards	224
7.3	Feedback mit »I like, I wish«	225
7.4	Teamfoto und Verabschiedung	228
7.5	Aufräumen und Fotodokumentation	229
7.6	Zusammenfassung	230
8	War's das? Nachbereitung und Dokumentation	233
8.1	Das Fotoprotokoll	233
8.2	Die Videos	237
8.3	Nachfassen und Feedback einholen	239
8.4	Zusammenfassung	239
9	Phase »Deliver« – wie geht's nach dem Workshop weiter?	241
9.1	Implementieren	242
9.1.1	Implementieren mit itelligence	243
9.1.2	Implementieren mit SAP Leonardo	246

9.2	Testen	246
9.2.1	Testen mit itelligence	246
9.2.2	Testen bei SAP Leonardo	247
9.3	Einsetzen	248
9.4	Zusammenfassung	248
10	Und jetzt bist du dran!	251
10.1	Was bringt dir das?	251
10.2	Die ersten Schritte	253
10.2.1	Haltung und Denkweise	253
10.2.2	Wie kreativ muss ich sein?	255
10.2.3	Buchempfehlungen	255
10.2.4	Ausbildung	257
10.2.5	Lass dich inspirieren	258
10.3	Design Thinking in deinem Unternehmen etablieren	259
10.4	Design Thinking im Kleinen	261
10.5	Zusammenfassung	263
Anhang	265
A	Dein Werkzeugkasten	267
B	Glossar	283
C	Der Autor	287
D	Quellenverzeichnis	289
Index	297