

1	Einführung	1
2	Was ist Design Thinking?	11
2.1	Was bedeutet eigentlich Design?	11
2.1.1	Wie aus einer Idee eine Innovation wird	12
2.1.1.1	Wünschbarkeit: Trifft Ihre Lösung das Bedürfnis des Kunden?	13
2.1.1.2	Machbarkeit: Was ist technologisch umsetzbar?	14
2.1.1.3	Wirtschaftlichkeit: Lohnt sich Ihre Lösung finanziell?	16
2.1.1.4	Das richtige Timing	16
2.2	Einführung in Design Thinking	18
2.2.1	Wie alles anfang - die Geschichte des Design Thinking	19
2.2.2	Design Thinking ist ein Mindset, nicht nur eine Methode	23
2.2.3	Die zehn Gebote im Design Thinking	25
2.2.4	Die vier Phasen im Design Thinking	27
2.2.4.1	1. Phase: Einfühlen	29
2.2.4.2	2. Phase: Definieren	33
2.2.4.3	3. Phase: Ideen generieren	37
2.2.4.4	4. Phase: Experimentieren	40
3	Design Thinking in IT-Projekten einsetzen	49
3.1	Sicherheit in einer komplexen Welt bieten	49
3.1.1	Komplexe Systeme erfolgreich managen	50
3.1.2	Sicherheit in komplexen Systemen dank Design Thinking	53
3.2	Wichtige Entscheidungen anhand der richtigen Informationen treffen	55
3.3	Die Bedeutung von menschenzentrierter Arbeit	55
3.4	Hohe Geschwindigkeit, um auf die Wünsche der Nutzer einzugehen ..	57
3.4.1	Das Dream-Team: agile Entwicklungsmethoden und Design Thinking	57

3.5	Das Scheitern von IT-Projekten verhindern	58
3.5.1	Der Einsatz von Design Thinking, damit Projekte nicht scheitern	60
3.6	Agilität ins gesamte Unternehmen bringen	62
3.6.1	Design Thinking als Bindeglied zwischen Organisation und IT	62
3.6.2	Design Thinking als universelle Methode	63
3.7	Identifizieren des eigentlichen Problems	64
3.7.1	Verhindern Sie eine Paralyse	66
3.7.2	Wie Design Thinking eine Paralyse verhindert	67
3.8	Effizienter zusammenarbeiten	69
3.8.1	Darf Arbeit Spaß machen?	69
3.8.2	Design-Thinking-Workshop: das „etwas andere“ Meeting	71
3.9	Keine in Schubladen begrabenen Konzepte	72
4	Design Thinking vorbereiten	75
4.1	Ist Design Thinking für Ihr Projekt die Methode der Wahl?	75
4.2	Die idealen Bedingungen für Design Thinking	77
4.2.1	Der lösungsoffene Auftrag	77
4.2.2	Das ideale Team	79
4.2.3	Der inspirierende Raum	81
4.2.4	Die passenden Methoden	83
5	Design Thinking in der Praxis	85
5.1	Methoden für die 1. Phase: Einfühlen	85
5.1.1	Empathisches Gespräch	85
5.1.2	Job Shadowing	89
5.1.3	Persona	92
5.1.4	Extreme User	95
5.1.5	Empathy Map	96
5.1.6	Kamera- und Screenshot-Stories	99
5.1.7	What - How - Why	100
5.2	Methoden für die 2. Phase: Definieren	101
5.2.1	Insight-Karten	102
5.2.2	Erlebnisse erzählen und ergänzen	103
5.2.3	2 x 2-Matrix	104
5.2.4	Customer Journey Map	108
5.2.5	Kraftfeld-Analyse	111
5.2.6	CATWOE	113
5.2.7	Ishikawa- oder Fischgräten-Diagramm	116

5.2.8	SWOT-Analyse	118
5.2.9	ERAF-Systemdiagramm	120
5.2.10	Gestaltung der Design Challenge	122
5.2.11	How-Why-Ladder	124
5.3	Methoden für die 3. Phase, Teil 1: Ideen generieren	126
5.3.1	Brainstorming allgemein	126
5.3.2	6-3-5	130
5.3.3	Kopfstand- und Umkehrtechnik	132
5.3.4	SCAMPER	133
5.3.5	Walt-Disney-Methode	135
5.3.6	Mind Mapping	137
5.3.7	Wort-Assoziations-Technik	138
5.3.8	Die schlechtesten Ideen	139
5.3.9	Analogie	140
5.3.10	1 - 2 - 4 - All	142
5.3.11	Methoden für die 3. Phase, Teil 2: Ideen auswählen	143
5.3.11.1	Einfaches Voting oder Punkte kleben	144
5.3.11.2	Vier Kategorien	144
5.3.11.3	Affinitätsdiagramm	144
5.4	Methoden für die 4. Phase: Experimentieren	145
5.4.1	Quick and Dirty Prototyping	146
5.4.2	Speedboat	146
5.4.3	Fast Finish	148
5.4.4	Pre Mortem	148
5.4.5	Usability Testessen	150
5.4.6	Wireframes	150
5.4.7	Zauberer von Oz	151
5.4.8	Feedback-Gespräch	152
5.4.9	Weitere Feedback-Methoden	153
5.4.9.1	One-Minute-Paper	153
5.4.9.2	Rezension	154
5.4.9.3	Blitzlicht	154
5.4.9.4	Feedback-Briefe	155
6	Projektmuster	157
6.1	Vor dem Start des Design-Thinking-Projekts	157
6.2	Ein typisches Design-Thinking-Projekt	158
6.3	Ein neues Produkt für Endkunden entwickeln	159
6.3.1	Der Auftrag	159
6.3.2	Das Team	159

6.3.3	Der Design-Thinking-Projektraum	160
6.3.4	So gehen wir vor	160
6.3.5	Zusammenfassung	162
6.4	Ein digitales Geschäftsmodell entwickeln	163
6.4.1	Der Auftrag	163
6.4.2	Das Team	163
6.4.3	Der Design-Thinking-Projektraum	163
6.4.4	So gehen wir vor	164
6.4.5	Zusammenfassung	165
6.5	Eine bereits existente Anwendung verbessern	165
6.5.1	Der Auftrag	165
6.5.2	Das Team	166
6.5.3	Der Design-Thinking-Projektraum	166
6.5.4	So gehen wir vor	166
6.5.5	Zusammenfassung	167
6.6	Entwicklung einer neuen internen IT-Anwendung	168
6.6.1	Der Auftrag	168
6.6.2	Das Team	168
6.6.3	Der Design-Thinking-Projektraum	168
6.6.4	So gehen wir vor	169
6.6.5	Zusammenfassung	170
6.7	IT-Prozessverbesserungen	170
6.7.1	Der Auftrag	170
6.7.2	Das Team	171
6.7.3	Der Design-Thinking-Projektraum	171
6.7.4	So gehen wir vor	171
6.7.5	Zusammenfassung	172
7	Design Thinking im Unternehmen einbinden	175
7.1	Design Thinking und IT integrieren	175
7.1.1	Überführung in prädiktive Projektmanagementansätze	176
7.1.2	Überführung in adaptive Projektmanagementansätze	178
7.1.3	Beispiel Scrum	179
7.1.4	Wie Sie Design Thinking und Scrum miteinander verbinden können	182
7.1.4.1	Design Thinking als vorgelagerter Prozess	183
7.1.4.2	Prototypdefinition mit Design Thinking - Entwicklung mit Scrum	184
7.1.4.3	Design Thinking zur Lösung komplexer Teilprobleme in IT-Projekten	186

7.2	Implementierung von Design Thinking im Unternehmen	187
7.2.1	Unternehmen sind nur dank der Kreativität und Motivation ihrer Mitarbeitenden erfolgreich	187
7.2.2	Wie Sie in Ihrem Unternehmen eine ideale Kultur für Design Thinking schaffen	188
7.2.3	Wie Sie in Ihrem Unternehmen Design Thinking einführen ...	190
7.2.4	So implementieren Sie Design Thinking Schritt für Schritt ...	190
7.3	Design Thinking in räumlich verteilten Teams	193
7.3.1	Fokus auf Integration aller Team-Mitglieder	193
7.3.2	Globale Unterschiede beachten	194
7.3.3	Einen für Design Thinking geeigneten virtuellen Raum schaffen	195
7.3.4	Die richtige Technik wählen	196
7.3.5	Für exzellente Visualisierungsmöglichkeiten der Ergebnisse sorgen	197
7.3.6	Die vier Phasen des Design Thinkings in virtuellen Teams durchlaufen	198
7.4	Ein guter Design-Thinking-Moderator	200
	Fragen und Antworten	203
	Glossar	215
	Literaturverzeichnis	235
	Index	237