

# Inhalt

**Vorwort 9**

**Innovation:**

**Die richtige Technik zur richtigen Zeit 11**

**4 × 4 Design Thinking® – Der Prozess 13**

**Phase 1: Einfühlen 17**

**Phase 2: Definieren 19**

**Phase 3: Generieren 22**

**Phase 4: Experimentieren 26**

**4 Mythen über Innovation,  
die Ihrem Erfolg im Weg stehen 28**

**Mythos 1: Innovation ist alleine Sache des Managements. 29**

**Mythos 2: Innovation muss das Wie beantworten, denn Innovation  
ist eine Sache für Praktiker. 30**

**Mythos 3: So, wie wir momentan innovieren, ist es gut. 30**

**Mythos 4: Innovation ist Zufall. 31**

**4 Faktoren erfolgreicher Innovation 32**

**Faktor 1: Im Zentrum steht der Mensch 32**

**Faktor 2: Die DNA von Innovation 35**

**Faktor 3: Innovation als Teil eines großen Ganzen 36**

**Faktor 4: Innovation ist kein Zufall 38**

- Exkurs 1: Gruppendynamik – warum es so wichtig ist, dass Sie Ihr Team kennen 40**
- Exkurs 2: Eine Rezeptur für ein interdisziplinäres Team 45**
- Exkurs 3: Warm-ups – Unsicherheit überwinden, in Bewegung und Kontakt kommen, Spaß haben 47**

**Case Study SIX:**

**Ein Raum für Innovationen für die Finanzbranche 50**

## **Phase 1 – Einfühlen 53**

**Übersicht 53**

**Die Techniken 58**

**Case Study Sonnentor:**

**„Wenn man bei euch reingeht, fühlt man sich wohl!“ 77**

**Case Study TomTom:**

**Mit den Augen des Kunden zu neuen Einsichten 86**

**Case Study XING Campus:**

**Berufsvorschläge für Studierende 117**

## **Phase 2 – Definieren 131**

**Übersicht 131**

**Die Techniken 136**

## **Phase 3 – Ideen generieren 168**

**Übersicht 168**

**Case Study Otto:**

**Think. Learn. Create – die InnoDays @OTTO 174**

**Warm-ups 176**

**Die Techniken 179**

## **Phase 4 – Experimentieren 234**

**Übersicht 234**

**Case Study izi:**

**Das Portemonnaie zum Anziehen 242**

**Warm-ups 243**

**Die Techniken 247**

**Case Study Lunar:**

**Wie Lunar den vernetzten Kunden beim Einkauf begleitet 250**

**Case Study BLAHA:**

**Vom Kunden-0-Ton zum direkt umgesetzten Pappkarton 280**

**Glossar 290**

**Literaturverzeichnis 325**

**Methodenverzeichnis 329**

**Die Autorin 333**