

# Design Thinking in IT-Projekten

Agile Problemlösungskompetenz in einer  
digitalen Welt

## **DAS INHALTS- VERZEICHNIS**



» Hier geht's  
direkt  
zum Buch

---

# Inhalt

---

|          |                                                                                  |           |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Design Thinking in IT-Projekten – ein anderer Umgang mit Komplexität.....</b> | <b>1</b>  |
| <b>2</b> | <b>Was ist Design Thinking?.....</b>                                             | <b>15</b> |
| 2.1      | Was bedeutet eigentlich Design?.....                                             | 15        |
| 2.1.1    | Wie aus einer Idee eine Innovation wird .....                                    | 16        |
| 2.2      | Einführung in Design Thinking.....                                               | 22        |
| 2.2.1    | Wie alles anfing – die Geschichte des Design Thinking .....                      | 23        |
| 2.2.2    | Design Thinking ist ein Mindset, nicht nur eine Methode.....                     | 28        |
| 2.2.3    | Die zehn Gebote im Design Thinking .....                                         | 30        |
| 2.2.4    | Die vier Phasen im Design Thinking.....                                          | 33        |
| <b>3</b> | <b>Design Thinking in IT-Projekten einsetzen.....</b>                            | <b>55</b> |
| 3.1      | Sicherheit in einer komplexen Welt bieten .....                                  | 56        |
| 3.1.1    | Komplexe Systeme erfolgreich managen.....                                        | 57        |
| 3.1.2    | Sicherheit in komplexen Systemen dank Design Thinking.....                       | 60        |
| 3.2      | Wichtige Entscheidungen anhand der richtigen Informationen treffen ..            | 62        |
| 3.3      | Die Bedeutung von menschenzentrierter Arbeit .....                               | 63        |
| 3.4      | Hohe Geschwindigkeit, um auf die Wünsche der Nutzer einzugehen....               | 65        |
| 3.5      | Das Dream-Team: agile Entwicklungsmethoden und Design Thinking....               | 66        |
| 3.6      | Das Scheitern von IT-Projekten verhindern.....                                   | 67        |
| 3.6.1    | Der Einsatz von Design Thinking, damit Projekte nicht scheitern                  | 68        |

|          |                                                                   |           |
|----------|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.7      | Agilität ins gesamte Unternehmen bringen .....                    | 71        |
| 3.7.1    | Design Thinking als Bindeglied zwischen Organisation und IT. .... | 72        |
| 3.7.2    | Design Thinking als universelle Methode .....                     | 72        |
| 3.8      | Identifizieren des eigentlichen Problems .....                    | 74        |
| 3.8.1    | Verhindern Sie eine Paralyse .....                                | 76        |
| 3.8.2    | Wie Design Thinking eine Paralyse verhindert .....                | 77        |
| 3.9      | Effizienter zusammenarbeiten .....                                | 79        |
| 3.9.1    | Darf Arbeit Spaß machen? .....                                    | 79        |
| 3.9.2    | Design-Thinking-Workshop: das „etwas andere“ Meeting .....        | 81        |
| 3.10     | Keine in Schubladen begrabenen Konzepte .....                     | 82        |
| <b>4</b> | <b>Design Thinking vorbereiten .....</b>                          | <b>85</b> |
| 4.1      | Ist Design Thinking für Ihr Projekt die Methode der Wahl? .....   | 85        |
| 4.2      | Die idealen Bedingungen für Design Thinking .....                 | 88        |
| 4.2.1    | Der lösungsoffene Auftrag .....                                   | 88        |
| 4.2.2    | Das ideale Team .....                                             | 90        |
| 4.2.3    | Der inspirierende Raum .....                                      | 92        |
| 4.2.4    | Die passenden Methoden .....                                      | 94        |
| <b>5</b> | <b>Design Thinking in der Praxis .....</b>                        | <b>97</b> |
| 5.1      | Methoden für die 1. Phase: Einfühlen .....                        | 99        |
| 5.1.1    | Empathisches Gespräch .....                                       | 99        |
| 5.1.2    | Job Shadowing .....                                               | 104       |
| 5.1.3    | Persona .....                                                     | 106       |
| 5.1.4    | Extreme User .....                                                | 112       |
| 5.1.5    | Empathy Map .....                                                 | 113       |
| 5.1.6    | Kamera- und Screenshot-Stories .....                              | 116       |
| 5.1.7    | What – How – Why .....                                            | 117       |
| 5.2      | Methoden für die 2. Phase: Definieren .....                       | 119       |
| 5.2.1    | Insight-Karten .....                                              | 119       |
| 5.2.2    | Erlebnisse erzählen und ergänzen .....                            | 121       |
| 5.2.3    | 2 x 2-Matrix .....                                                | 123       |
| 5.2.4    | Customer Journey Map .....                                        | 127       |
| 5.2.5    | Kraftfeld-Analyse .....                                           | 131       |
| 5.2.6    | CATWOE .....                                                      | 133       |

|        |                                                           |     |
|--------|-----------------------------------------------------------|-----|
| 5.2.7  | Ishikawa- oder Fischgräten-Diagramm .....                 | 136 |
| 5.2.8  | SWOT-Analyse .....                                        | 138 |
| 5.2.9  | ERAF-Systemdiagramm .....                                 | 140 |
| 5.2.10 | Gestaltung der Design Challenge .....                     | 143 |
| 5.2.11 | How-Why-Ladder .....                                      | 146 |
| 5.3    | Methoden für die 3. Phase, Teil 1: Ideen generieren ..... | 147 |
| 5.3.1  | Brainstorming allgemein .....                             | 148 |
| 5.3.2  | 6-3-5 .....                                               | 154 |
| 5.3.3  | Kopfstand- und Umkehrtechnik .....                        | 156 |
| 5.3.4  | SCAMPER .....                                             | 158 |
| 5.3.5  | Walt-Disney-Methode .....                                 | 160 |
| 5.3.6  | Mind Mapping .....                                        | 162 |
| 5.3.7  | Wortassoziationstechnik .....                             | 163 |
| 5.3.8  | Die schlechtesten Ideen .....                             | 164 |
| 5.3.9  | Analogie .....                                            | 166 |
| 5.3.10 | 1-2-3-All .....                                           | 168 |
| 5.3.11 | KI als Inspirationsquelle für Ideen .....                 | 169 |
| 5.4    | Methoden für die 3. Phase, Teil 2: Ideen auswählen .....  | 171 |
| 5.4.1  | Einfaches Voting oder Punkte kleben .....                 | 171 |
| 5.4.2  | Vier Kategorien .....                                     | 172 |
| 5.4.3  | Affinitätsdiagramm .....                                  | 172 |
| 5.5    | Methoden für die 4. Phase: Experimentieren .....          | 173 |
| 5.5.1  | Quick and Dirty Prototyping .....                         | 173 |
| 5.5.2  | Speedboat .....                                           | 175 |
| 5.5.3  | Fast Finish .....                                         | 176 |
| 5.5.4  | Pre Mortem .....                                          | 177 |
| 5.5.5  | Usability-Testessen .....                                 | 179 |
| 5.5.6  | Wireframes .....                                          | 181 |
| 5.5.7  | Zauberer von Oz .....                                     | 185 |
| 5.5.8  | Feedback-Gespräch .....                                   | 187 |
| 5.5.9  | Weitere Feedback-Methoden .....                           | 188 |
| 5.6    | So setzen Sie die Methoden richtig ein .....              | 191 |

**6    Projektmuster ..... 193**

6.1    Vor dem Start des Design-Thinking-Projekts ..... 193

6.2    Ein typisches Design-Thinking-Projekt ..... 194

6.3    Ein neues Produkt für Endkunden entwickeln ..... 195

    6.3.1    Der Auftrag ..... 195

    6.3.2    Das Team ..... 196

    6.3.3    Der Design-Thinking-Projektraum ..... 196

    6.3.4    So gehen wir vor ..... 196

    6.3.5    Zusammenfassung..... 199

6.4    Ein digitales Geschäftsmodell entwickeln..... 200

    6.4.1    Der Auftrag ..... 200

    6.4.2    Das Team ..... 200

    6.4.3    Der Design-Thinking-Projektraum ..... 201

    6.4.4    So gehen wir vor ..... 201

    6.4.5    Zusammenfassung..... 202

6.5    Eine bereits existente Anwendung verbessern ..... 203

    6.5.1    Der Auftrag ..... 203

    6.5.2    Das Team ..... 203

    6.5.3    Der Design-Thinking-Projektraum ..... 203

    6.5.4    So gehen wir vor ..... 204

    6.5.5    Zusammenfassung..... 205

6.6    Entwicklung einer neuen internen IT-Anwendung ..... 205

    6.6.1    Der Auftrag ..... 205

    6.6.2    Das Team ..... 206

    6.6.3    Der Design-Thinking-Projektraum ..... 206

    6.6.4    So gehen wir vor ..... 206

    6.6.5    Zusammenfassung..... 208

6.7    IT-Prozessverbesserungen ..... 208

    6.7.1    Der Auftrag ..... 208

    6.7.2    Das Team ..... 209

    6.7.3    Der Design-Thinking-Projektraum ..... 209

    6.7.4    So gehen wir vor ..... 210

    6.7.5    Zusammenfassung..... 211

|          |                                                                                                |            |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>7</b> | <b>Design Thinking im Unternehmen einbinden.....</b>                                           | <b>213</b> |
| 7.1      | Design Thinking und IT integrieren.....                                                        | 213        |
| 7.1.1    | Überführung in prädiktive Projektmanagementansätze.....                                        | 215        |
| 7.1.2    | Überführung in adaptive Projektmanagementansätze.....                                          | 217        |
| 7.1.3    | Beispiel Scrum.....                                                                            | 217        |
| 7.1.4    | Wie Sie Design Thinking und Scrum miteinander verbinden können.....                            | 221        |
| 7.2      | Implementierung von Design Thinking im Unternehmen.....                                        | 227        |
| 7.2.1    | Unternehmen sind nur dank der Kreativität und Motivation ihrer Mitarbeitenden erfolgreich..... | 227        |
| 7.2.2    | Wie Sie in Ihrem Unternehmen eine ideale Kultur für Design Thinking schaffen.....              | 228        |
| 7.2.3    | Wie Sie in Ihrem Unternehmen Design Thinking einführen.....                                    | 230        |
| 7.2.4    | So implementieren Sie Design Thinking Schritt für Schritt.....                                 | 230        |
| 7.3      | Design Thinking in räumlich verteilten Teams.....                                              | 233        |
| 7.3.1    | Fokus auf Integration aller Team-Mitglieder.....                                               | 233        |
| 7.3.2    | Globale Unterschiede beachten.....                                                             | 234        |
| 7.3.3    | Einen für Design Thinking geeigneten virtuellen Raum schaffen..                                | 235        |
| 7.3.4    | Die richtige Technik wählen.....                                                               | 236        |
| 7.3.5    | Für exzellente Visualisierungsmöglichkeiten der Ergebnisse sorgen.....                         | 237        |
| 7.3.6    | Die vier Phasen des Design Thinkings in virtuellen Teams durchlaufen.....                      | 238        |
| 7.4      | Ein guter Design-Thinking-Moderator.....                                                       | 241        |
| 7.5      | Design Thinking im Unternehmen wirksam verankern.....                                          | 243        |
|          | <b>Fragen und Antworten.....</b>                                                               | <b>245</b> |
|          | <b>Glossar.....</b>                                                                            | <b>259</b> |
|          | <b>Literaturverzeichnis.....</b>                                                               | <b>281</b> |
|          | <b>Index.....</b>                                                                              | <b>283</b> |