

Auf einen Blick

| | | |
|----|---|-----|
| 1 | Eine kurze Einführung in Design Thinking | 23 |
| 2 | Was bietet SAP zum Thema Design Thinking an? | 43 |
| 3 | Auf in die Praxis: die Vorbereitungen | 69 |
| 4 | Jetzt geht's los: die Durchführung | 103 |
| 5 | Ein Beispiel-Workshop – Phase »Discover« | 127 |
| 6 | Ein Beispiel-Workshop – Phase »Design« | 167 |
| 7 | Ein Beispiel-Workshop – Abschluss | 223 |
| 8 | War's das? Nachbereitung und Dokumentation | 233 |
| 9 | Phase »Deliver« – wie geht's nach dem Workshop weiter? | 241 |
| 10 | Und jetzt bist du dran! | 251 |

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 | |