

- News
- Management & Unternehmensführung
- Recht & Urteile
- Job & Karriere
- Steuern & Finanzen
- Themen & Tools

**Nur noch 19 Tage!**

Tipps und Anregungen für Ihren gelungen Weihnachtsauftritt!

Nicht verpassen!

Interessante Vorträge, Seminare und Workshops

Kostenlose Ebooks!

Unsere **kostenlose 5-teilige Ebook-Serie**



Erfolgsrezepte für Business, Karriere & Selbstmanagement finden Sie [hier!](#)

Design Thinking als Problemlösungsstrategie für Unternehmen

5. Dezember 2016

Gastbeitrag von [Ingrid Gerstbach](#)

Was fällt Ihnen zum Begriff „Design“ spontan ein? Eines der ersten Dinge, das den meisten bei dieser Frage in den Sinn kommt, ist die Attraktivität eines Produktes. Vielleicht denken Sie auch gerade darüber nach, wie eine Sache aussieht oder welche Features und Funktionen etwas hat. Was aber hat Design mit Prozessen zu tun?

Im Laufe der Jahrzehnte hat sich die Bedeutung des Begriffs "Design" gewandelt. Wurde er früher einzig verwendet, um physikalische Eigenschaften von Waren und Dienstleistungen zu beschreiben, bezieht sich das Wort im modernen Sprachgebrauch immer öfters auf die Entwicklung von Produkten und Services, basierend auf den Bedürfnissen und Wünschen der Nutzer.



Ein kurzer Blick auf die Entwicklungsgeschichte von Design Thinking

Einer der ersten, der bereits 1969 in dem Buch „The Science of the Artificial“ einen systematischen Entwurf zur Lösung von Problemen beschrieb, war der Sozialwissenschaftler Herbert A. Simon. In jenem Werk besprach Simon einen einfachen Entscheidungsprozess in drei Stufen:

1. Stufe: Informationen sammeln: Das Problem, das eine Lösung erfordert, wird als solches identifiziert.
2. Stufe: Designen/Gestalten von Lösungsmöglichkeiten: In diesem Schritt geht es um die Entwicklung von Optionen, die das Problem lösen könnten.
3. Stufe Auswählen einer Option: Die verschiedenen Möglichkeiten werden analysiert, um die passendste schlussendlich auszuwählen.

Simons Ansatz fand regen Anklang. Immer mehr Menschen begannen sich mit seinem Konzept der Entscheidungsfindung auseinanderzusetzen. Ende der achtziger Jahre gelangte deswegen das Konzept u.a. in verschiedene Lerninstitutionen. So entstand beispielsweise ein eigenes Programm für Design an der Stanford University. Auch die Harvard Universität gründete eine „Graduate School of Design“. 1987 veröffentlichte schließlich der Harvard-Professor Peter Rowe das erste Buch mit dem Titel „Design Thinking“.

Design Thinking als Problemlösungsmethode

Design Thinking ist eine Methode, die den Nutzer in den Mittelpunkt des Problemlösungs- und Innovationsprozesses stellt. Dieser Ansatz konzentriert sich auf das Verstehen der eigentlichen Wünsche und Bedürfnisse, die ein Kunde mittels eines Produkts oder einer Dienstleistung erfüllen möchte.

Dazu nehmen Design Thinker eine bestehende Idee oder ein Produkt als Ausgangspunkt und überlegen, was sie anders machen können, damit der Kunde dieses als attraktiver wahrnimmt. Die Design Thinking-Methode unterstützt die Forscher nun dabei, neue Ideen zu finden, indem genau studiert wird, wie Kunden Produkte oder Dienstleistungen nutzen und was für Bedürfnisse und Wünsche sie damit erfüllen möchten.

Tags Management

Aufgabe **Team** Existenzgründer Marke
Kommunikation **Mitarbeiter**
Führungskraft Weihnachten
Fehler Buchtipps Kundenbindung
Führungsstil **Kunden**
Unternehmen
Mitarbeiterführung Führung
Mitarbeitermotivation infografik
Motivation **Kunde** Verkauf
Marketing

Meist Gelesen



Betriebliche Weihnachtsfeier: 3 Ideen für Spiele zur Weihnachtsfeier

- Ihre Rede zur Weihnachtsfeier: Motivieren Sie Ihre Mitarbeiter
- Interne und externe Personalbeschaffung: Vor- und Nachteile
- Einladung zur Weihnachtsfeier - kreativ und individuell



Ihre Marktübersicht über Standardsoftware, Business Software und Branchenlösungen



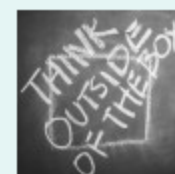
Infografiken



Selfie-Begeisterung für die Marketingstrategie nutzen

- Mitarbeitermotivation: Anerkennung als Schlüsselfaktor
- Vorgesetzter oder Leader: Erkennen Sie den Unterschied!
- Markenbotschafter der besonderen Art: Icons-Maskottchen

Buchtipps



Design Thinking als Problemlösungsstrategie für Unternehmen

- Buchtipps: Bau Dir Deine Zukunft – mit Lust und Leidenschaft
- Emotionen im Management: verpönt – aber bitter vonnöten
- Entschuldigen – für ein besseres Miteinander

Zitate & Weisheiten



Es kommt nicht darauf an, dem Leben mehr Jahre zu

Design Thinking untersucht Probleme aus vielen verschiedenen Blickwinkeln, holt sich Inspirationen aus unterschiedlichsten Quellen und testet danach unerbittlich mögliche Optionen.

Dieser offene Ansatz hebt vor allem positives und konstruktives Feedback hervor. Ideen und Lösungsvorschläge kommen dabei aus den verschiedensten Winkeln eines Unternehmens - völlig unabhängig von der jeweiligen Position oder Abteilung.

Vorteile und Herausforderungen im Design Thinking

Einer der größten Vorteile von Design Thinking ist der Fokus auf die Kundenzufriedenheit. Wir leben heute in einer Welt, die immer komplexer wird und uns vor ständig neuen Herausforderungen stellt: Einst überschaubare Systeme reagieren plötzlich konträr und unlogisch. Unternehmen sind gefordert, die tatsächlichen Bedürfnisse der Menschen zu erfüllen und sich selbst neu zu erfinden. Der Ruf nach Innovation und kreativen Ideen in Unternehmen wird immer lauter, denn die Angst geht um, dass sie mit Me-too-Produkten und -Dienstleistungen im immer stärker werdenden Verdrängungswettbewerb nicht mehr bestehen können. In diesem Kontext sind der Kunde und seine Kaufentscheidungen die wichtigsten Faktoren innerhalb und außerhalb des Unternehmens - aber sie werden durch die Fokussierung auf den Return on Investment und das Erreichen der Geschäftsziele oft beinahe vergessen. Doch wer immer nur Mutmaßungen anstellt, braucht sich nicht zu wundern, wenn das groß angekündigte Produkt floppt. Fragen Sie hingegen Ihren Kunden und beziehen die Antworten in Ihre Überlegungen mit ein, bietet sich eine einmalige Chance: Zum einen können Sie damit den innigsten Wunsch der Kunden an ein Produkt oder einen Service tatsächlich erfüllen. Zum anderen wird die Kundenloyalität dadurch um ein Vielfaches steigen.

Aber, wie bei jedem Ansatz, hat auch Design Thinking seine Grenzen. Vor allem Unternehmen, deren Entwicklungsprozesse normalerweise eher langwierig sind, werden Schwierigkeiten mit dem neuen Ansatz haben und diesem mitunter misstrauisch gegenüber treten. Schnell können Teammitglieder in alte Denkweisen und Gewohnheiten zurückfallen. Design Thinking setzt generell auf ein ungewohntes Mindset: Kurzfristiges Scheitern ist ausdrücklich erwünscht. Nur daraus können Sie wirklich lernen und werden auf Denkfehler aufmerksam, die Sie sonst teuer zu stehen bekommen hätten. Wem aber dieser unerbittliche Prozess der Neugestaltung mittels Versuch und Irrtum nicht ganz geheuer ist, den werden erste Fehlschläge dazu verleiten, den gesamten Design Thinking Prozess in Frage zu stellen.

Das 4x4 des Design Thinkings®: Design Thinking einfach in Ihr Unternehmen integrieren

Der Design Thinking Ansatz besteht aus mehreren Phasen, die je nach Literatur variieren. Sie werden mal auf sieben, dann wieder auf sechs oder auch auf drei Phasen stoßen. Ich selbst habe aus meiner Erfahrung heraus vier Schritte identifiziert, die ich Ihnen im Folgenden vorstellen möchte. Bevor wir aber damit beginnen, ist es mir wichtig, Sie darauf hinzuweisen, dass die folgenden Schritte nicht linear auftreten müssen. Ganz im Gegenteil: Oftmals treten die Phasen sogar zur gleichen Zeit auf. Nicht nur das: Sie können auch jede Phase so oft durchlaufen, wie Sie wollen, um Ihre Idee zu verfeinern.

1. Empathie mit dem Nutzer aufbauen:

Um das Denken Ihres Kunden nachzuvollziehen bzw. um seine oder ihre Bedürfnisse und Wünsche tatsächlich zu begreifen, ist es unumgänglich, dass Sie und Ihr Team das Verhalten der Zielpersonen beobachten, hinterfragen und gemeinsam diskutieren. Treffen Sie sich dazu mit Ihrem Kunden und fragen Sie ihn nach seinem Wünschen, Bedürfnissen, aber auch nach dem momentanen Verhalten. Lassen Sie sich die einzelnen Schritte aber nicht nur mittels Worte erklären, sondern bitten Sie darum, diese auch mit Ihren eigenen Augen ansehen zu können.

2. Definieren Sie das eigentliche Problem:

Entscheiden Sie, basierend auf den Gesprächen in Ihrem Team und mit dem Kunden, welches Problem Sie genau lösen möchten. Letztlich geht es darum, eine innovative Lösung zu entwickeln, die Ihrer Zielperson wirklich weiterhilft und sie in seinem Alltag unterstützt.

3. Ideen generieren und mögliche Optionen bewerten:

Laden Sie Personen aus anderen Abteilungen und Teams zur gemeinsamen Ideenfindung ein. Dabei können Sie verschiedene Zusammenhänge zwischen den einzelnen Vorschlägen sehen und gezielt traditionelle Denkweisen hinterfragen. Design Thinking fordert Sie heraus, Probleme aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten und unterschiedliche Standpunkte einzunehmen. Das wiederum führt zu mehr Ideen und reichhaltigen Diskussionen. Der Schlüssel in dieser Phase liegt darin, dass Sie und Ihr Team Ihre Vorurteile und Glaubenssätze beiseite lassen und anderen Gedanken folgen. Manchmal kommen die besten Lösungen aus unerwarteten Quellen.



- Gehe nicht, wohin der Weg führen mag...
- You can't discover NEW land with OLD maps
- Nutze die Talente, die Du hast.

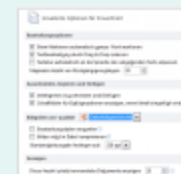
Wirtschaftsrecht



Unklare AGB beim Gewerbemietvertrag gehen zu Lasten des Vermieters

- Die Kaufverhandlungen im französischen Unternehmenskauf
- Logo und Marke: Skype verliert Rechtsstreit gegen Sky
- Urheberrecht in der Schule: Das sollten Lehrer wissen

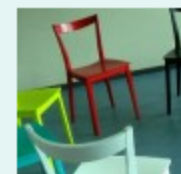
Tech Tricks



Microsoft Office 2010: Bildqualität bearbeiten und Dateigröße verringern

- Excel Tabellen verknüpfen und automatisch aktualisieren
- Microsoft Windows 10: Direktes Kommentieren dank Microsoft Edge
- Ganz einfach: Mit PowerPoint 2013 eigenes Logo selbst erstellen

Projektmanagement



Agil ist in - und mit systemischer Basis auch erfolgreich!

- Projektplanung in IT-Projekten
- Wer Erfolg haben will, muss den Überblick behalten
- Vorweihnachtsstress - ohne mich! Das KISS-Prinzip für Führungskräfte

Akquise to go



Podcast: Wie Sie Akquise zu einem guten Freund machen

- Podcast: Vorsicht Falle! Diesen Fehler bitte in Verkaufsgesprächen...
- Podcast: Leichter vom Angebot zum Auftrag!
- Podcast: Ist die Telefonakquise schon am Ende?

Lohn & Gehalt



Verpflegungs-Mehraufwand: Diese Beträge können Sie 2016 geltend machen

- Steuern sparen: Mit Incentive-Gutscheinen belohnen Sie Mitarbeiter...
- Steuern und Sozialabgaben: Was bleibt übrig vom Brutto?
- Gehaltsverhandlung: Wie Frauen richtig verhandeln

Karrierefrauen



Seriöser Auftritt im Büro: Das sollten Sie...

4. Entwickeln Sie einen Prototyp und testen Sie diesen:

Sobald Sie eine mögliche Lösung gefunden haben, setzen Sie diese in einem Prototyp um. Abhängig von Ihrer Zeit und Ihrem Budget kann dieser ein kleines Modell sein, aber auch ein Storyboard oder ein Rollenspiel sind vollkommen ausreichend. Doch an dieser Stelle ist Vorsicht geboten: Die Gefahr ist hoch, dass eine Idee aufgrund des menschlichen Perfektionismus viel zu früh stirbt. Das Ziel dieser Phase ist, so viel wie möglich in so kurzer Zeit wie möglich zu lernen. Dazu reicht ein ganz einfacher Prototyp. Er muss nicht perfekt aussehen und völlig fehlerfrei sein – Hauptsache, er visualisiert die eigentliche Idee dahinter. Schließlich geht es darum herauszufinden, was funktioniert und was nicht. Analysieren Sie, wie Ihre Kunden auf Ihren Prototyp reagieren und ihn in ihrem Alltag implementieren, und verfeinern Sie ihn dann basierend auf deren Feedback. Wiederholen Sie diesen Schritt solange, bis Sie ein funktionierendes Produkt oder eine Dienstleistung haben, die Ihr Problem löst und die Bedürfnisse Ihrer Kunden auf eine Weise erfüllt, die sie gerne verwenden und für die sie auch gerne zahlen.

Fazit

Design Thinking stellt den Anwender in den Mittelpunkt der Entwicklungsstrategie für Produkte, Dienstleistungen oder Prozesse. Die Analyse wird dabei mit kreativen, intuitiven Techniken kombiniert, um die besten Lösungen zu finden. Die gute Nachricht: Sie müssen nicht ein Designer sein, um wie einer zu denken! Design beginnt mit der Festlegung einer strategischen Absicht. Probieren Sie es einfach mal aus und lassen Sie mich wissen, wie es Ihnen dabei ergangen ist!



Machen Sie mit bei unserer Verlosung

und gewinnen Sie ein Exemplar meines Buches [Design Thinking im Unternehmen](#), ein Workbook für die Einführung von Design Thinking.

Schreiben Sie mir doch einfach in den Kommentar, warum Sie dieses Buch gewinnen möchten!

(Den Kommentar-Button finden Sie am Ende des Beitrags). Jeder Kommentar mit gültiger E-Mail Adresse nimmt an der Verlosung teil.

Einsendeschluss ist Montag, der 12. Dezember 2016, 24 Uhr.

Der Gewinner wird von uns am Folgetag gelost und per E-Mail benachrichtigt.

Sollten Sie sich innerhalb von 48 Stunden nicht auf unsere E-Mail melden – schließlich benötigen wir Ihre Kontaktdaten, um Ihren Gewinn zuzusenden (Tipp: Spam-Ordner checken!) - verfällt der Gewinn und es wird ein neuer Gewinner ausgelost.

Der Rechtsweg ist wie immer ausgeschlossen, es entstehen Ihnen durch den Versand keinerlei Zusatzkosten.

Viel Freude beim Mitmachen und Gewinnen, Ingrid Gerstbach

Zur Autorin:



Ingrid Gerstbach ist Expertin für Design Thinking und Innovationsmanagement, Wirtschaftspsychologin und Unternehmensberaterin. Sie sieht sich als Entwicklungshelferin für Unternehmen, um Innovationen, neue Erfolgspotenziale und nachhaltige Wertschöpfung zu ermöglichen. Als Keynote-Speakerin gibt sie wertvolle Impulse, wie sich Unternehmen mit Hilfe von Design Thinking neu erfinden und einen Wettbewerbsvorteil sichern.
www.ingridgerstbach.com



Das perfekte Business-

Outfit für Damen

- Männertricks: Fallen Sie als Frau nicht darauf rein
- Gründerinnen: So sorgen starke Frauen fürs Alter vor
- Frauen zwischen Karrierelust und Karrierefrust

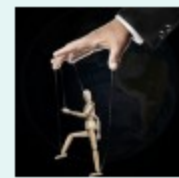
Einkommensteuer



GoBD: Die Gesetzesänderungen im Überblick

- Steuererklärung 2015: Fristverlängerung mit Steuerberater
- Gescheitert - Studienkosten für eigene Kinder sind nicht absetzbar
- Online Steuerberatung: Digitalisierung der Buchhaltung

Betriebsrat



Arbeitgeber scheitert bei Manipulation der Betriebsratswahl

- Schulungskosten des Betriebsrats: Oft, aber nicht immer muss der...
- Massenentlassung ist für den Betriebsrat kein Geschäftsgeheimnis
- Gilt der Anspruch auf Ruhezeit auch vor einer Betriebsratssitzung?

Zeitmanagement



Entspannt in den Feierabend – So optimieren Sie Ihre Zeit!

- Ein Nein wirkt Wunder: So gewinnen Sie mehr Zeit
- Selbsttest: Sind Sie Meister im "Nein"-Sagen?
- Zeitfallen im Zeitmanagement: 3 Tricks, wie Sie Unpünktlichkeit,...

Personal Praxis



Tipps für Büroeinrichtung und Dekoration: Effizient und motivierend

- Arbeitgeberattraktivität: Wie KMU im War for Talents bestehen können
- Interdisziplinär, experimentell und nutzerorientiert: Design Thinking...
- Ist eine verlängerte Kündigungsfrist in der Probezeit zulässig?

Konfliktmanagement



Die 3 Konflikt-Typen – und ihre Lösung


- Menschenkenntnis entwickeln: Nicht nur für das Business
- Selbsttest: Können Sie gut Konflikte lösen?
- Arena-Kämpfe in Meetings erfolgreich stoppen

Arbeitsrecht



Jetzt die 5 Zigaretten...

Das Buch zum Thema:

Design Thinking im Unternehmen , ein Workbook für die Einführung von Design Thinking, GABAL Verlag, 2016



ist die E-Zigarette am Arbeitsplatz erlaubt?

- Überstunden: Rechtliche Grundlagen und flexible Arbeitszeitmodelle
- Muster: Klausel zur eingeschränkten Privatnutzung von Internet,...
- Privates Surfen am Arbeitsplatz: Chef darf Browserverlauf auswerten

Kommunikation