

Immer häufiger hört man den Begriff Design Thinking. Was verbirgt sich dahinter und welche Chancen bieten sich Unternehmen, die diese Methode anwenden? Wir sprachen mit Traudel Orth, die als agiler Coach ihr Expertenwissen an Fach- und Führungskräfte weitergibt.

**T**raudel Orth verfügt über langjährige Erfahrung als Lean Coach bei einem großen deutschen Automobilhersteller. Nach dem Sprung in die Selbständigkeit als Beraterin bildete sie sich fort zum agilen Coach. Ihr Erfahrungswissen gibt sie unter anderem als Dozentin an der CETPM Akademie weiter.

### Frau Orth, was versteht man unter Design Thinking?

Design Thinking ist sowohl eine Methode als auch ein Denk- und Handlungsansatz, um Innovationen zu generieren, wobei die Kunden- und Nutzerorientierung im Mittelpunkt steht. Es geht dabei um die Integration von menschlichen Bedürfnissen bei der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen. Wenn man ein menschliches Problem oder Bedürfnis wirklich löst, dann finden sich auch technische Möglichkeiten, dies zu realisieren. Und es lässt sich meist auch wirtschaftlich darstellen, da sich dann Menschen finden, die den Preis dafür bezahlen. Ein gutes Beispiel ist das iPhone, das viele Bedürfnisse befriedigt – deshalb sind die Kunden auch bereit, relativ viel Geld dafür auszugeben.

### Was sind die Basiselemente von Design Thinking?

Es gibt drei Kernthemen, welche die Grundvoraussetzungen für Innovations-Workshops darstellen:

# Design Thinking

Innovationen nicht dem Zufall überlassen,  
nutzerorientiert agieren

Design Thinking Workshops finden in kreativen Umgebungen statt.

1. Eine hohe Diversität in der Zusammensetzung der Workshopgruppen (multi-disziplinäre Teams).
2. Kreative Räume, die durch flexibles Mobiliar und haptische Arbeitsmittel zur Kreativarbeit einladen.
3. Iterative Vorgehensweise, gekennzeichnet durch häufiges Scheitern und Zurückspringen.

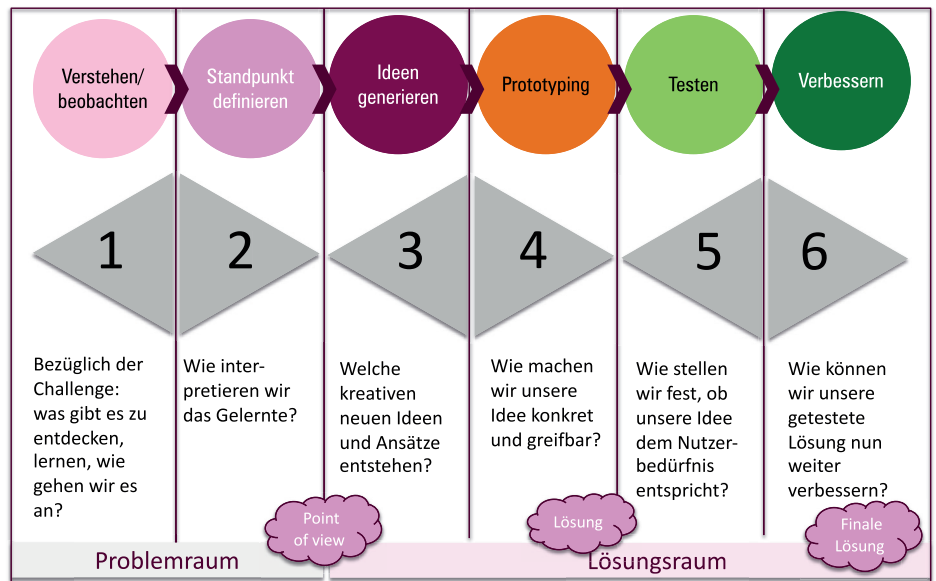
Prototyping ist ebenfalls Teil des Prozesses. Es soll frei und unbefangen experimentiert werden mit einfachsten preisgünstigen Prototypen, damit ein frühes und günstiges Scheitern möglich ist. Durch den spielerischen Umgang entstehen eine hohe Dynamik und eine kreative Atmosphäre. Scheitern ist ein Teil des Erfolgs. Die wichtigsten Erfindungen der Geschichte sind aus gescheiterten Experimenten entstanden.

#### Welche Rolle spielt Design Thinking im Zusammenhang mit Lean Management?

Ich sehe es so, dass Design Thinking und Lean parallel angewendet werden können. Bei Lean-Methoden steht die kontinuierliche Verbesserung in kleinen Schritten im Fokus, das bestehende System wird weiter verbessert. Design Thinking zielt auf disruptive Veränderungen und Innovationen ab – hauptsächlich bei Produkten, jedoch auch bei Prozessen. In der Betrachtung eines Produkt- oder Prozess-Lebenszyklus wird beides benötigt – Innovation sowie anschließend die kontinuierliche Verbesserung in kleinen Schritten.

#### Welche Vorteile haben Unternehmen, wenn sie Design Thinking anwenden?

Sie organisieren bewusst einen Innovationsprozess und müssen nicht auf zufällige Innovationen hoffen. Wenn das Generieren von Innovationen nicht als Prozess etabliert ist, dann wird man immer auf zufällige Innovationen warten müssen. Gute Unternehmen organisieren sich inzwischen so, dass sie klare Ziele und Verantwortliche für den Bereich Innovationen definieren.



Der Design Thinking Prozess.

#### Wo liegen die Herausforderungen und vielleicht Hürden beim Design Thinking?

Es ist ungewohnt, in die Perspektive des Nutzers einzusteigen, teilweise sind unkonventionelle Aktionen angesagt. So haben zum Beispiel Studenten beim Projekt eines Herstellers von barrierefreien Badezimmern kurze Zeit mit ihren Großeltern gelebt, um zu beobachten wie ältere Menschen ihr Badezimmer nutzen und welche Bedürfnisse sie haben. Dieser direkte Kontakt mit dem Nutzer und seine aktive Einbeziehung stellt oft eine Hemmschwelle dar, zumal man glaubt, man kenne die Perspektive des Nutzers ausreichend gut. Der Erfolg hängt wie bei Lean stark davon ab, ob der Prozess auch nach den Workshops kontinuierlich weiter verfolgt wird.

#### Sie halten Design Thinking Seminare an der Akademie des CETPM. Was war der Grund, diese Seminare in das Akademieprogramm aufzunehmen und welche Zielgruppe sprechen Sie damit an?

Das CETPM steht für Operational Excellence. Um den Erfolg eines Unternehmens zu sichern ist es wichtig, zwischen regelmäßigen kleinen Optimierungen und großen Innovationsschritten zu wechseln. Insofern ergänzt Design Thinking die vielfältigen Ansätze aus dem Lean Management, die zur Operational Excellence führen, auf optimale

Weise. Ein Prinzip von Design Thinking ist, dass in den Workshops diverse Gruppen in Bezug auf Alter, Branche, Berufsfeld oder Hierarchiestufe zusammenkommen, um gemeinsam alle Facetten zu beleuchten. Deshalb richtet sich dieses Seminar an alle – von Führungskräften über Werksleiter bis hin zu Fachkräften, Lean-Managern oder sonstigen kreativen Schlüsselpersonen in Unternehmen.



Traudel Orth

Das Seminar "Design Thinking Expert" mit Traudel Orth als Referentin findet zu folgenden Terminen am Campus Herrieden statt:

1. bis 3. April 2019 und  
16. bis 18. September 2019

Infos und Anmeldung:  
[www.cetpm.de/akademie](http://www.cetpm.de/akademie)

