

Design Thinking im Prozessmanagement (Präsenz)

Prozesse agil, kreativ und kundenzentriert gestalten

Damit sich die Prozesse nicht nur um sich selbst, sondern vor allem um die Anforderungen der Kund:innen drehen, muss man als Prozessmanager:in manchmal bestehende Muster durchbrechen und Prozesse ganz neu denken. Design Thinking ist eine agile, systematische Herangehensweise und Methodensammlung, mit der du dich in Kund:innen hineinversetzen und aufbauend auf deren Bedürfnisse eigene Lösungen entwickelst und testest. Was sich genau hinter Design Thinking verbirgt, welche Methoden in diesem Werkzeugkasten stecken und wie du Design Thinking agil im Prozessmanagement anwenden kannst, lernst du in diesem interaktiven Training und wendest es im Rahmen einer begleitenden Fallstudie direkt an!

Inhalte

Design Thinking und Prozessmanagement

- Grundprinzipien des Design Thinkings.
- Faktor Mensch und Kundenzentrierung.
- End-to-End-Betrachtung und kundennahe Prozesse.

Double Diamond: Das Design-Thinking-Vorgehensmodell

- Das Vorgehensmodell des Double Diamond kennenlernen.
- Die drei Phasen: Von der Erkundung bis zur Lösung.
- Inspiration: Verstehen & Beobachten.
- Ideation: Sichtweise definieren & Ideen entwickeln.
- Validation: Prototyping & Testen.

Inspiration: Zum:Zur Kundenversteh(er):in werden

- Den Kunden beobachten und besser verstehen.
- Empathie zum Kunden aufbauen.

Ideation: Kreative Prozessideen

- Das Kundenproblem synthetisieren und eigene Sichtweise definieren.
- Kreativ Prozessideen entwickeln.

Validation: Prozesse auf die Probe stellen

- Prozessideen einfach prototypisch gestalten.
- Prozessideen ziel- und kundenorientiert testen.

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

- Du lernst Design Thinking als systematische Herangehensweise im Rahmen einer Fallstudie von Anfang bis Ende kennen und anzuwenden. Dabei durchläufst du die einzelnen Phasen des Design Thinking-Prozesses, nutzt die dazugehörigen Methoden und erarbeitest eigene Prozessprototypen.
- Du weißt, warum Kundenzentrierung auch im Prozessmanagement für den Unternehmenserfolg relevant ist.
- Du kannst dich in deine Kund:innen hineinversetzen und verstehst deren Wünsche, Bedürfnisse und Herausforderungen.
- Du erlernst Methoden zur kreativen Entwicklung von Prozessideen.
- Du entwickelst Prozessprototypen und testest diese kundenorientiert.

Methoden

Impulsvortrag, Austausch und Diskussion, Gruppenworkshop, begleitende Fallstudie.

Teilnehmer:innenkreis

Prozessmanager:innen, Prozessverantwortliche und Prozessberater:innen, Fach- und Führungskräfte mit Prozessverantwortung, Process Owner und Business Analyst:innen, welche ihre Prozesse kundenzentriert verbessern möchten oder neue Prozesse mit Kundenfokus entwickeln wollen.

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Trainer:in



Jana Mendelski

In meinem vielseitigen Berufsleben habe ich neben meiner Tätigkeit als Strategie- und Innovationsberaterin für kleine wie große Unternehmen ein eigenes Startup gegründet, Produkte entwickelt und zahlreiche Menschen dabei begleitet, ein „Ja, und“-Mindset zu entfalten. Dieses Mindset eröffnet Räume für Offenheit, Kooperation und kreatives Weiterdenken – zentrale Qualitäten für nachhaltige Innovation.

Ich begeistere mich sehr für das Gestalten, Erfinden, zum Leben erwecken, und diese Begeisterung gebe ich an meine Seminarteilnehmenden weiter.

Details zur Weiterbildung

Training | Präsenz

2 Tage

Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Termine

09.-10.07.2026

Frankfurt a. M.

Veranstaltungsort

Novotel Frankfurt City

Tage & Uhrzeit

Donnerstag, 09.07.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Freitag, 10.07.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

01.-02.12.2026

Köln

Veranstaltungsort

Essential by Dorint Köln-Junkersdorf

Tage & Uhrzeit

Dienstag, 01.12.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Mittwoch, 02.12.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/34056

Teilnahmegebühr

€ 1.490,- zzgl. MwSt.

€ 1.773,10 inkl. MwSt.

Die angegebene Teilnahmegebühr beinhaltet

- ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag,
- Pausenverpflegung und
- umfangreiche Arbeitsunterlagen.

Die Übernachtungskosten im Hotel werden von den Teilnehmenden direkt mit dem Hotel abgerechnet. Für die Hotelbuchung findest du in deiner Lernumgebung ein Reservierungsformular.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/34056E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

Design Thinking im Prozessmanagement (Live-Online)

Prozesse agil, kreativ und kundenzentriert gestalten

Damit sich die Prozesse nicht nur um sich selbst, sondern vor allem um die Anforderungen der Kund:innen drehen, muss man als Prozessmanager:in manchmal bestehende Muster durchbrechen und Prozesse ganz neu denken. Design Thinking ist eine agile, systematische Herangehensweise und Methodensammlung, mit der du dich in Kund:innen hineinversetzen und aufbauend auf deren Bedürfnisse eigene Lösungen entwickelst und testest. Was sich genau hinter Design Thinking verbirgt, welche Methoden in diesem Werkzeugkasten stecken und wie du Design Thinking agil im Prozessmanagement anwenden kannst, lernst du in diesem interaktiven Training und wendest es im Rahmen einer begleitenden Fallstudie direkt an!

Inhalte

Design Thinking und Prozessmanagement

- Grundprinzipien des Design Thinkings.
- Faktor Mensch und Kundenzentrierung.
- End-to-End-Betrachtung und kundennahe Prozesse.

Double Diamond: Das Design-Thinking-Vorgehensmodell

- Das Vorgehensmodell des Double Diamond kennenlernen.
- Die drei Phasen: Von der Erkundung bis zur Lösung.
- Inspiration: Verstehen & Beobachten.
- Ideation: Sichtweise definieren & Ideen entwickeln.
- Validation: Prototyping & Testen.

Inspiration: Zum:Zur Kundenverstehender:in werden

- Den Kunden beobachten und besser verstehen.
- Empathie zum Kunden aufbauen.

Ideation: Kreative Prozessideen

- Das Kundenproblem synthetisieren und eigene Sichtweise definieren.
- Kreativ Prozessideen entwickeln.

Validation: Prozesse auf die Probe stellen

- Prozessideen einfach prototypisch gestalten.
- Prozessideen ziel- und kundenorientiert testen.

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

- Du lernst Design Thinking als systematische Herangehensweise im Rahmen einer Fallstudie von Anfang bis Ende kennen und anzuwenden. Dabei durchläufst du die einzelnen Phasen des Design Thinking-Prozesses, nutzt die dazugehörigen Methoden und erarbeitest eigene Prozessprototypen.
- Du weißt, warum Kundenzentrierung auch im Prozessmanagement für den Unternehmenserfolg relevant ist.
- Du kannst dich in deine Kund:innen hineinversetzen und verstehst deren Wünsche, Bedürfnisse und Herausforderungen.
- Du erlernst Methoden zur kreativen Entwicklung von Prozessideen.
- Du entwickelst Prozessprototypen und testest diese kundenorientiert.

Methoden

Impulsvortrag, Austausch und Diskussion, Gruppenworkshop, begleitende Fallstudie.

In der Veranstaltung kann folgendes Drittanbieter-Tool eingesetzt werden

Miro

Miro ist ein digitales Whiteboard, auf dem Teilnehmer:innen in Echtzeit zusammenarbeiten können. Ideen, Konzepte und Prozesse können visuell dargestellt und organisiert werden. Auf dem Whiteboard können unter anderem verschiedene Formen, Texte, Bilder, Videos und Dateien hochgeladen werden. Miro ist einfach zu bedienen und erfordert keine zusätzliche Software, da es über den Browser aufgerufen werden kann.

Weitere Informationen sind in der Datenschutzerklärung unter <https://www.haufe-akademie.de/datenschutz> zu finden.

Mehr über Miro:

<https://www.haufe-akademie.de/systemvoraussetzungen/miro>

Teilnehmer:innenkreis

Prozessmanager:innen, Prozessverantwortliche und Prozessberater:innen, Fach- und Führungskräfte mit Prozessverantwortung, Process Owner und Business Analyst:innen, welche ihre Prozesse kundenzentriert verbessern möchten oder neue Prozesse mit Kundenfokus entwickeln wollen.

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

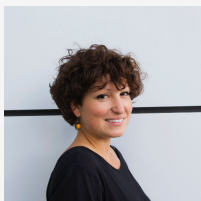
Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Trainer:in



Jana Mendelski

In meinem vielseitigen Berufsleben habe ich neben meiner Tätigkeit als Strategie- und Innovationsberaterin für kleine wie große Unternehmen ein eigenes Startup gegründet, Produkte entwickelt und zahlreiche Menschen dabei begleitet, ein „Ja, und“-Mindset zu entfalten. Dieses Mindset eröffnet Räume für Offenheit, Kooperation und kreatives Weiterdenken – zentrale Qualitäten für nachhaltige Innovation.

Ich begeistere mich sehr für das
Gestalten, Erfinden, zum Leben
erwecken, und diese Begeisterung
gebe ich an meine
Seminarteilnehmenden weiter.

Details zur Weiterbildung

Training | Online

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Starttermine

20.-21.07.2026

Live-Online

Durchführung

zoom

Modulzeiten

Montag, 20.07.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Dienstag, 21.07.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/32549

Teilnahmegebühr

€ 1.490,- zzgl. MwSt.

€ 1.773,10 inkl. MwSt.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/34056

E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

Haufe Akademie GmbH & Co. KG

Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de