

SERVICE DESIGN NÜRNBERG

SERVICE DESIGN DRINKS #1

Donnerstag, 21.1.2016, ab 18:30 Uhr

Design Offices Nürnberg City, Königstorgraben 11
Eatery, 5. Stock



Info, kostenlose Anmeldung und Kontakt

Service Design Nürnberg
c/o Stefan Wacker
Steuerwald-Landmann-Str. 72
90491 Nürnberg
Mobil 0151 140 60 280
Telefon 0911 715 04 65
www.servicedesign-nuernberg.de
drinks@servicedesign-nuernberg.de

Warum eine Plattform für Service Design? Und für wen?

Service Design gibt es natürlich längst schon in Nürnberg. Schließlich hat sogar der Global Service Jam hier seinen Ursprung. Umso verwunderlicher ist es, dass all diejenigen Personen, Unternehmen und Organisationen, die am Service Design arbeiten oder interessiert sind, noch keine Plattform haben, auf der sie sich treffen, austauschen und gegenseitig voranbringen können.

Dabei erreichen die Dienstleistungsbereiche in der Metropolregion Nürnberg über 75 % der Bruttowertschöpfung. Service Design Nürnberg will mit Veranstaltungen wie den Service Design Drinks und dem im Herbst geplanten Service Design Summit künftig diese Plattform bieten – offen für die Beteiligung aller Interessierten.



SERVICE DESIGN
Jetzt auch in Nürnberg!

Mit freundlicher Unterstützung von

DESIGN OFFICES
THE BRAND LOCATION



WACKWORK
PROJECTS & CHANGE

SERVICE DESIGN DRINKS #1

Donnerstag, 21.1.2016, ab 18:30 Uhr

Was ist Service Design Thinking?

Marc Stickdorn, Innsbruck

WAS IST SERVICE DESIGN?

Stellen Sie sich zwei Coffee Shops vor, direkt nebeneinander in Ihrer Straße. Beide verkaufen Ihnen den gleichen Kaffee zu genau demselben Preis. Dann ist Service Design das, was Sie dazu bringt, in den einen Coffee Shop zu gehen und nicht in den anderen.

Service Design (Thinking) ist ein strukturierter Prozess, um kundenzentriert Dienstleistungen und Services – sehr oft auch in Verbindung mit einem Produkt – so zu gestalten, dass sich Unternehmen damit erfolgreich vom Wettbewerb differenzieren können.

Service Design bedient sich dabei der Methodik und der Tools aus dem Design, dem agilen Projektmanagement, der Ethnographie, dem Theater und aus vielen anderen Disziplinen.

Die Kombination von Kreativität, Struktur und Interaktion mit den Nutzern führt meist schnell zu überraschenden Erkenntnissen und neuen Lösungen. Im Mittelpunkt steht immer der Kunde mit seinen Erwartungen und Erfahrungen, seiner Enttäuschung und Begeisterung.



SERVICE DESIGN DRINKS #1

Eine Einführung in Service Design Thinking
Beginn 19.00 Uhr (Eintreffen ab 18.30 Uhr)

Marc Stickdorn gibt eine kurze Einführung zum Thema Service Design Thinking und stellt einige der wichtigsten Tools, wie z.B. Personas, Stakeholder Maps und Customer Journey Maps, ausführlicher vor.

Was passiert bei den „Drinks“?

Bereits in vielen Städten weltweit sind Service Design Drinks ein etabliertes Format – Nürnberg fehlte noch. Service Design-Interessierte treffen einander zum Gedankenaustausch, inspiriert durch einen ca. 30 - 45 minütigen Vortrag. All das in lockerer Atmosphäre bei einem Getränk.

1. INTRODUCTION MARC STICKDORN

gründete 2012 Smaply und 2013 ExperienceFellow – zwei Start-Ups im Bereich Customer Experience und Service Design Thinking. Marc berät weltweit Unternehmen zum Thema Service Design und veröffentlichte 2010 das mehrfach ausgezeichnete Buch „This is Service Design Thinking“. Als Adjunct Professor unterrichtet er an verschiedenen Universitäten Service Design und Innovation in MBA und Executive Education Kursen.

2.

COME TOGETHER

Im Anschluss an Marcs Keynote haben Sie Zeit für Diskussionen, gegenseitiges Kennenlernen und fachlichen Austausch. In den ansprechenden Räumen der neuen Design Offices Nürnberg City mit Blick auf die Nürnberger Burg.

