

SERVICE
DESIGN
NÜRNBERG

SERVICE DESIGN SUMMIT

21. – 25. NOVEMBER 2016
NÜRNBERG



GEFÖRDERT DURCH DAS
BAYERISCHE STAATSMINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT
UND MEDIEN, ENERGIE UND TECHNOLOGIE



GRUSSWORT

MIT SERVICE DESIGN NAHE AM KUNDEN!

Im globalen Wirtschaftswettbewerb steigen die Anforderungen der Unternehmen an ausgezeichnete Qualität und Einprägsamkeit von Marke und Produkt sowie der damit verbundenen Prozesse und Dienstleistungen. Diese müssen nicht nur gut gestaltet, sondern auch intuitiv verständlich, leicht zugänglich und vor allem gut handhabbar sein.

Service Design setzt genau an dieser Stelle an und erweist sich als ein entscheidender Hebel im Wettbewerb. Hierbei kommen u. a. die erprobten Methoden und Tools des Design Thinking zum Einsatz. Als Querschnittsdisziplin schlagen die Designer dabei auch Brücken in benachbarte Disziplinen wie z. B. Projektmanagement, Shift-Management und Software-Entwicklung.

Mit dem von Stefan Wacker initiierten Service Design Summit in Nürnberg findet erstmals eine Leuchtturmveranstaltung zum Thema Service Design in Bayern statt, die Entwickler, Gestalter und Anwender zusammenbringt. Ich wünsche Ihnen als Unternehmer, Designer oder Designinteressiertem eine informative Woche mit spannenden Einblicken.

Herzliche Grüße Ihre
Dr. Silke Claus

bayern
design

Bayerisches Staatsministerium für
Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie



RADIKAL ANDERE ARBEITSFORMEN

Die Reise nach Silicon Valley ist zurzeit en vogue, um sich für Innovationen und neue Arbeitsformen fit zu machen. Doch nach der Rückkehr bleibt die Frage, wie wir das hier in Deutschland und in unserer Region umsetzen können.

Das Format von Academy und Innovation Camp soll genau hierfür einen Beitrag leisten, Methodenkompetenz und vor allem Haltung aufzubauen und dann in die reale Unternehmenswelt zu übertragen.

Ich freue mich deshalb sehr auf Sie, sei es als TeilnehmerIn oder als Unternehmen: lassen Sie sich auf diese Woche Innovationskultur ein, wagen Sie den Perspektivwechsel und setzen Sie hier vor Ort neue Impulse – für Ihr Unternehmen und für die Region.

Herzliche Grüße
Stefan Wacker



SERVICE DESIGN SUMMIT

VON DER THEORIE

Service Design ist ein strukturierter Prozess, um kundenorientiert 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.

Insbesondere das Design zeigt sich hierbei als Querschnittsdisziplin, die Innovation erst ermöglicht. Die Kombination von Kreativität, Struktur und Interaktion mit den Nutzern führt auf diese Weise meist schnell zu überraschenden Erkenntnissen und neuen Lösungen.

ZUR UMSETZUNG

Ähnlich der Architektur oder dem Design, die nicht durch reines Lehrbuchwissen angeeignet werden können, muss der Service Design Prozess erlebt werden.

Wir wollen Unternehmen und Kreativschaffenden das Rüstzeug mitgeben, wie sie Service Design erfolgreich anwenden und systematisch kreative Lösungen finden können. Dabei wird eine Mischung aus Service Designern aus Wissenschaft und Praxis die nötigen Inputs und Impulse liefern.

Der Summit kombiniert eine 3-tägige Academy mit einem 2-tägigen Innovation Camp: In der **Academy** machen namhafte Profis Ihre MitarbeiterInnen und Führungskräfte mit dieser innovativen Methode theoretisch und praktisch vertraut.

Im **Innovation Camp** entwickeln selektierte ExpertInnengruppen gemeinsam neue Ideen und marktgerechte Lösungen für die Partnerunternehmen des Service Design Summit.



PROGRAMM

ACADEMY

MONTAG, 21.11.

DIENSTAG, 22.11.

MITTWOCH, 23.11.

TOOL SCHOOL

*Service Design
kennen und verstehen
lernen*

COACHES

ADAM ST JOHN LAWRENCE
MARKUS EDGAR HORMESS
MARC STICKDORN

EXPERIENCE JAM

*Service Design spielerisch ausprobieren und erleben,
inspirierende Sichtweisen einnehmen und neuartige
Herangehensweisen und Lösungswege entdecken.*

COACHES

ADAM ST JOHN LAWRENCE
MARKUS EDGAR HORMESS
BELINA RAFFY



MARC
STICKDORN



MARKUS EDGAR
HORMESS



ADAM ST JOHN
LAWRENCE



BELINA
RAFFY

INNOVATION CAMP

DONNERSTAG, 24.11.

FREITAG, 25.11.

SERVICE DESIGN SPRINT

Unternehmen bieten heterogenen Teams mit 6 - 7 Experten reale Aufgabenstellungen (Design Challenges) an. Die TeilnehmerInnen wenden Service Design an. Die Unternehmen erproben Innovationsprozesse und profitieren von den neuen Sichtweisen.

VIER COACHES

VIER TEAMS

VIER UNTERNEHMEN



ABENDPROGRAMM & LOCATION

„MIT IMPROVISATION DIE WELT RETTEN – UND UNS SELBST!“

DIENSTAG, 22.11.

Service Design weitet den Blick – vom Point of Sale zur Customer Journey, von technischen Spezifikationen zu den Bedürfnissen und Erwartung des Kunden. Doch Belina Raffy will an diesem Abend noch mehr. Jenseits von

Unternehmen und Organisationen ist ihr Anspruch „Humour, Improv and Service Design to Save the World!“ Es wird keine Rede werden, keine Präsentation, aber auch kein reiner Workshop oder Jam. Sondern eine

spielerische Annäherung an die Einstellung, mit der wir (vielleicht) die Welt retten können. Genießen Sie einen spannenden, interaktiven und vor allem lustigen Abend!

EINTRITT: 15 Euro
Für TeilnehmerInnen der Academy frei.

ORT: Design Offices
Nürnberg City

BEGINN: 20 Uhr



DESIGN OFFICES

ARBEITSWELTEN VON MORGEN

Die Arbeitswelt verändert sich derzeit so schnell wie noch nie und verlangt nach flexiblen Arbeitsmodellen. Durch die Digitalisierung ist es möglich, heute mobiler zu arbeiten als je zuvor, trotzdem wünschen sich viele Arbeitnehmer einen Arbeitsplatz, an dem sie sich wohlfühlen. Design Offices beschäftigt sich seit vielen Jahren intensiv mit den neuen Formen des Arbeitens und entwickelt Raumlösungen für die Arbeitswelten von morgen. Ob flexible Büro- und Coworking-Flächen oder inspirierende Meetingräume für Tagungen,

Seminare, kreative Workshops oder Coachings – Design Offices bietet für jeden Bedarf den passenden Raum, dazu Service und Catering on demand. Daher freuen wir uns, der exklusive Locationpartner des ersten Service Design Summits in der Region Nürnberg zu sein.



**MICHAEL O.
SCHMUTZER**

PAKETE

ACADEMY

MONTAG, 21.11.

DIENSTAG, 22.11.

MITTWOCH, 23.11.

ACADEMY-PAKET

Für alle an Service Design Interessierten aus Unternehmen, Organisationen und Selbständige.

Die Teilnahmegebühren sind nach Unternehmensgröße gestaffelt.

INNOVATION CAMP

DONNERSTAG, 24.11.

FREITAG, 25.11.

INNOVATION-CAMP-OPTION

Die Teilnahme ist kostenlos. Die Teams werden dabei vorab ausgewählt und interdisziplinär zusammengestellt.

Wichtig: Die TeilnehmerInnen treten die Rechte ihrer Ergebnisse an die Unternehmen ab, die ihre „Design Challenges“ zur Verfügung gestellt haben.

ACADEMY

MONTAG, 21.11.

DIENSTAG, 22.11.

MITTWOCH, 23.11.

INNOVATION CAMP

DONNERSTAG, 24.11.

FREITAG, 25.11.

INNOVATIONS-PAKET (FÜR UNTERNEHMEN ODER ORGANISATIONEN)

Das Innovations-Paket richtet sich an Unternehmen oder Organisationen, die reale Aufgabenstellungen (Design Challenges) im geschützten Raum zusammen mit den Teilnehmern entwickeln wollen. Das Paket beinhaltet:

- 2 Teilnehmerplätze in der Academy
- 1 Design Challenge (inkl. Vorgespräch) für neue Ideen und marktgerechte Lösungen
- Coaching zur Unterstützung beim anschließenden Transfer in das Unternehmen
- Gemeinsamer Workshop aller vier beteiligten Unternehmen zum Erfahrungsaustausch nach 4-6 Wochen

ACADEMY

INHALT

Dieses neuartige Format kombiniert die Vermittlung von Prinzipien und Tools des Service Designs in der „Tool School“ mit dem spielerischen Erleben eines Service Design Prozesses in Form eines „Experience Jam“.

Marc Stickdorn, Autor von „This is Service Design Thinking“, leitet die Tool School als Basis für den anschließenden Jam.

Ziel des Service Design Jam ist es dann, in maximal 48 Stunden einen neuen Service zu entwickeln.

Auch dafür haben wir hochkarätige Coaches gewinnen können: Die Gründer des Global Service Jam, Markus Hormess und Adam Lawrence, unterstützen und inspirieren Sie mit neuen Arbeits- und Sichtweisen: vom Erforschen der Kundenbedürfnisse über die Ideenentwicklung bis hin zum Prototyping und Testen durchleben Sie zwei intensive und hochkreative Tage.

Durch persönliches Erleben eignen Sie sich die Kompetenzen und vor allem die Haltung eines Service Designers an. Jede Menge Spaß ist inklusive.

PREISE

PRIVATZAHLER UND UNTERNEHMEN BIS 5 MITARBEITERINNEN

690 Euro / Person

UNTERNEHMEN BIS 50 MITARBEITERINNEN

960 Euro / Person

UNTERNEHMEN AB 50 MITARBEITERINNEN

1.200 Euro / Person

Die Preise beinhalten Mittagessen, Kaffeepausen und nichtalkoholische Getränke. Nicht enthalten sind Übernachtung, Frühstück und abendliche Verpflegung.

ANMELDUNG

ANMELDUNG BIS SPÄTESTENS 31.10.2016

The Innovators
Greenhouse
c/o Stefan Wacker

Kontaktadressen und Anmeldeformular auf den letzten Seiten.



INNOVATION CAMP

INHALT

Innovation Camp bedeutet: Unternehmen stellen eine Design Challenge, beteiligen sich mit ihren MitarbeiterInnen und ermöglichen vor allem auch den Kontakt zu Kunden bzw. Anwendern ihres geplanten Service für den Research. Diese Aufgabenstellung wird

dann von heterogenen Expertenteams innerhalb von zwei Tagen bearbeitet - basierend auf dem Design Thinking Ansatz von IDEO und dem Product Design Sprint von Google. Für die Unternehmen ist dies die Chance, Service Design real für ihre Aufgaben-

stellung auszuprobieren, ohne dies sofort in der Organisation umsetzen zu müssen. Zusätzlich profitieren Sie dabei vom kreativen Input der externen Expertenteams.

Für die TeilnehmerInnen ist dies nach der Academy der „Ernstfall“. Ein echtes Projekt unter der Anleitung von erfahrenen Coaches. Hierfür werden wir die Teams in Abstimmung mit den Unternehmen zusammenstellen. Die Teilnahme ist kostenfrei und auch ohne den Besuch der Academy möglich, unterliegt aber dem Auswahlverfahren, um die passenden Teams zu finden.



PREISE

**FÜR DIE EXPERTINNEN
IST DAS INNOVATION
CAMP KOSTENLOS.**

**FÜR PARTNER-
UNTERNEHMEN
PAUSCHAL**
7.500 Euro

inklusive:

- *Vorgespräch*
- *Teilnahme von 2 MitarbeiterInnen an der 3-tägigen Akademie*
- *2-tägiges Innovation Camp (Coach)*
- *Transfer der Ergebnisse*
- *Gemeinsamer Workshop aller Unternehmen zur Reflexion nach 4-6 Wochen*

ANMELDUNG

**ANMELDUNG BIS
SPÄTESTENS 15.10.2016**

The Innovators
Greenhouse
c/o Stefan Wacker

Für Unternehmen:
Individuelles Vorgespräch
und gemeinsame
Planung der Design
Challenge

Für TeilnehmerInnen:
Bewerbung für
Expertenteams

Kontaktadressen und
Anmeldeformular auf
den letzten Seiten.

UNSERE PARTNER

SPONSOREN

DESIGN OFFICES
THE BRAND LOCATION

bayern
design

MEDIENPARTNER



Ad!THINK
Marketing weiterdenken.

PARTNER WERDEN

SPONSORSHIP SERVICE DESIGN NÜRNBERG

Service Design Nürnberg ist eine Plattform für alle an Service Design und Design Thinking Interessierten in der Metropolregion Nürnberg. Sie ist offen für Personen, Unternehmen und Organisationen. So wächst gerade eine regionale Service Design Community – online und im persönlichen Kontakt.

Aktuell gibt es dazu zwei Veranstaltungsformate:

SERVICE DESIGN DRINKS

- Speaker, Ideen & Austausch
- 4x jährlich
 - ca. 80 -100 Teilnehmer

SERVICE DESIGN SUMMIT

- Academy & Innovation Camp
- 1x jährlich
 - ca. 40 Teilnehmer

Wobei können wir Ihnen helfen?

Als Sponsor steigern Sie Ihre regionale Bekanntheit in einer interessanten und heterogenen Zielgruppe, die an den Themen Innovation, Kundenorientierung,

Service, Kommunikation und Veränderung stark interessiert ist. Sie verknüpfen die Wahrnehmung Ihrer Marke mit einem innovativen Umfeld und attraktiven Räumen.

Die Akzeptanz eines Sponsorings ist grundsätzlich hoch und wirkt vor allem nachhaltiger als etwa das Schalten von Anzeigen.

Gerne senden wir Ihnen unser „Service Design Drinks Nürnberg – Sponsorship Booklet“ zu.

SPONSORSHIP SERVICE DESIGN SUMMIT

Werden Sie Partner des ersten Service Design Summit in Deutschland, zeigen Sie sich als Innovationstreiber der Region, unterstützen Sie den Summit als Sponsor und lassen Sie uns besprechen, wie wir Ihren Beitrag und Ihre Positionierung entsprechend platzieren können:

- in allen Veröffentlichungen und Nachberichten, u. a. über unsere Medienpartner und unseren Kooperationspartner bayern design (Förderung des Wirtschaftsministeriums)

- als innovativer Arbeitgeber in unseren Veranstaltungen Service Design Drinks #3 und #4 und bei den TeilnehmerInnen der Academy und des Innovation Camps
- durch eigene Beiträge auf unseren Kanälen (Facebook, XING, Newsletter usw.).

ANMELDUNG & KONTAKT

SERVICE DESIGN SUMMIT 2016

ANMELDUNG FÜR ACADEMY & INNOVATION CAMP:

www.servicedesign-summit.de

info@servicedesign-summit.de

ORGANISATION UND RECHNUNGSSTELLUNG:

THE INNOVATORS GREENHOUSE
c/o Stefan Wacker

www.theinnovatorsgreenhouse.de

Steuerwald-Landmann-Str. 72
90491 Nürnberg

Mobil: 0151 140 60 280
Telefon: 0911 715 04 65

Alle Preise zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer i.d.H.v. 19 %.

SERVICE DESIGN NÜRNBERG

DER COMMUNITY FOLGEN:

Blog: www.servicedesign-nuernberg.de

Facebook: „Service Design Nürnberg“

Twitter: @sdnue

Xing: „Design Thinking /
Service Design Thinking (Nürnberg)“



ANMELDUNG ACADEMY

☐ Privatzahler, (Einzel-) Unternehmen bis 5 MitarbeiterInnen 690 Euro

☐ Unternehmen bis 50 MitarbeiterInnen 960 Euro

☐ Unternehmen ab 50 MitarbeiterInnen 1.200 Euro

Alle Preise zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer i.d.H.v. 19 %.

Vorname

Name

Email

Rechnungsadresse

Firma

Straße

PLZ / Ort

Ich melde mich hiermit für die Service Design Summit Nürnberg 2016 – Academy vom 21. – 23.11.2016 verbindlich an. Die Bezahlung der Teilnahmegebühr erfolgt nach Rechnungserhalt binnen 10 Tagen.

Ort / Datum

Unterschrift

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung an: info@servicedesign-summit.de

Organisation und Rechnungsstellung: THE INNOVATORS GREENHOUSE c/o Stefan Wacker
www.theinnovatorsgreenhouse.de / Steuerwald-Landmann-Str. 72 / 90491 Nürnberg
Mobil: 0151 140 60 280 / Telefon: 0911 715 04 65

BEWERBUNG INNOVATION CAMP

Die Teilnahme am Innovation Camp ist kostenfrei, aber eingeschränkt möglich.
Bitte bewerben Sie sich jetzt! Über Ihre Teilnahme entscheiden wir mit unseren
Partnerunternehmen so schnell wie möglich!

Vorname

Name

Email

Geburtsjahr

Firma

Funktion

Meine wichtigsten Fähigkeiten sind ...

Ich will ins Innovation Camp, weil ...

Ich bewerbe mich hiermit zur Teilnahme am Service Design Summit Nürnberg 2016 –
Innovation Camp vom 24. – 25.11.2016.

Ort / Datum

Unterschrift

Bitte senden Sie uns Ihre Bewerbung an: info@servicedesign-summit.de

Organisation und Rechnungsstellung: THE INNOVATORS GREENHOUSE c/o Stefan Wacker
www.theinnovatorsgreenhouse.de / Steuerwald-Landmann-Str. 72 / 90491 Nürnberg
Mobil: 0151 140 60 280 / Telefon: 0911 715 04 65

INNOVATION CAMP FÜR UNTERNEHMEN

Wir sind an einer Teilnahme am Innovation Camp als Unternehmen interessiert und bitten um Abstimmung eines Termins für ein unverbindliches Vorgespräch.

Firma

Straße

PLZ / Ort

Unser Ansprechpartner

Vorname

Name

Funktion

Email

Telefon

Unsere Design Challenge

Wir möchten das Innovation Camp nutzen, um ...

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf, um mögliche Aufgabenstellungen, Voraussetzungen und vor allem Ihren Mehrwert in einem persönlichen Termin genauer zu besprechen.

Bitte senden Sie uns Ihre Anfrage an: info@servicedesign-summit.de

Organisation und Rechnungsstellung: THE INNOVATORS GREENHOUSE c/o Stefan Wacker
www.theinnovatorsgreenhouse.de / Steuerwald-Landmann-Str. 72 / 90491 Nürnberg
Mobil: 0151 140 60 280 / Telefon: 0911 715 04 65