

SERVICE DESIGN DRINKS #13

DIENSTAG, 22.01.2019, AB 18:30 UHR

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



INFO, KOSTENLOSE ANMELDUNG UND KONTAKT

Service Design Nürnberg
c/o Stefan Wacker
Roritzerstraße 28
90419 Nürnberg
Mobil 0151 140 60 280
Telefon 0911 715 04 65
drinks@servicedesign-nuernberg.de
www.servicedesign-nuernberg.de

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, mit seiner Begeisterung, aber auch mit seinen Enttäuschungen.

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. Wenn Sie Veranstaltungen, Beiträge oder Ideen rund um Service Design bekannt machen wollen, unterstützen wir Sie gerne, z.B. via Website oder Social Media Kanälen.

SERVICE DESIGN NÜRNBERG



Foto: Bogdan Iltkovsky / Service Design Drinks Nürnberg #12

SERVICE DESIGN DRINKS #13

DIENSTAG, 22. JANUAR 2019

DIE 12 GEBOTE DES SERVICE DESIGN DOINGS

Sponsoren



Initiatoren und Organisatoren



Kooperationspartner



Gefördert durch

Bayerisches Staatsministerium für
Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie



Kundenerlebnisse gestalten und sich von Wettbewerbern differenzieren

Gewinnen Sie einen Überblick über die geeigneten Tools und Methoden, sammeln Sie erste Erfahrung in der Anwendung und verstehen Sie den agilen Innovationsprozess.

PLÄTZE
LIMITIERT -
JETZT
ANMELDEN!

Foto: Lisa Dornhoff, Lichtblitz Fotografie, Service Design Summit 2018

Service Design Tool School I / 2019

Donnerstag, 14. Februar 2019

mit Marc Stickdorn, Adam Lawrence und Markus Hormess

Platzreservierung und Informationen:

info@servicedesign-summit.de

www.servicedesign-summit.de

SERVICE DESIGN DRINKS #13

22. JANUAR 2019

BEGINN 19.00 UHR (EINTREFFEN AB 18.30 UHR)

**DIE 12 GEBOTE DES SERVICE DESIGN DOINGS
ZUR PRAXIS VON CO-CREATION
IN AGILEN ORGANISATIONEN**

MARKUS HORMESS & ADAM LAWRENCE



INTRODUCTION

Auf der Basis ihres Mitwirkens an dem Bestseller „This is Service Design Doing“ (O'Reilly 2018), an dem **Markus Hormeß** und **Adam Lawrence** als Co-Autoren über drei Jahre mit über 300 weiteren Autoren gearbeitet haben, werfen die beiden mit uns einen Blick auf den Aufbau von „communities of practice“ und auf ihre Arbeit in laufenden Projekten in großen – auch in Transformation befindlichen – Unternehmen. Ihre „12 Gebote des Service Design Doings“ veranschaulichen sie durch interaktive Übungen, spannende Anekdoten aus ihrer internationalen Design Praxis und aus ihren Erfahrungen beim Global Service Jam.

Markus und Adam sind die Co-Founder von WorkPlayExperience, einer internationalen Service Innovation und Experience Agentur aus Nürnberg. Sie sind beide Lehrbeauftragte für Service Design an der IE Business School in Madrid, Co-Autoren von „This is Service Design Doing“ und Co-Initiatoren des Global Service Jam – des (zumindest bis jetzt) weltweit größten Service Innovation Events.

Wenn wir das erste Mal auf Service Design treffen, auf Design Thinking, Service Marketing, UX Design oder (Customer) Experience Design – oder wie auch immer wir das nennen wollen, was wir tun –, dann sehen wir Tools, Workshops und Post-Its. Vor allem Post-Its, Unmengen von Post-Its! Aber die erfolgreiche Wertschöpfung durch Service Design passiert eben nicht auf dem Papier. Stattdessen muss ein Wechsel in der Organisationskultur stattfinden. Für den braucht es dann natürlich die richtigen Workshops. Und Post-its.

Und mit den Post-Its neue Methoden in dieser immer schneller werdenden Welt. Selbst die größten Organisationen werden jetzt agiler und beginnen co-kreativ zu arbeiten. Indem sie iterative Methoden einsetzen, eine Experimentier-Kultur einführen und versuchen, neue informelle Strukturen wie z. B. „communities of practice“ zu schaffen. Auf PowerPoint-Folien mag das alles ganz einfach aussehen, das „Doing“ allerdings ist ein hartes Stück Arbeit!

WAS PASSIERT BEI DEN « DRINKS »?

Service Design-Interessierte treffen einander zum Gedankenaustausch, inspiriert durch einen ca. 30 bis 45-minütigen Vortrag. All das in lockerer Atmosphäre bei einem « Drink ».

