

DIE COACHES



MARC STICKDORN

Co-Founder & CEO
MORE THAN METRICS
Autor von «This is Service Design Thinking»

@MrStickdorn



MARKUS EDGAR HORMESS

Co-Founder
WORKPLAYEXPERIENCE
Co-Initiator des
„Global Service Jam“

@markusedgar



ADAM ST JOHN LAWRENCE

Co-Founder
WORKPLAYEXPERIENCE
Co-Initiator des
„Global Service Jam“

@adamstjohn



DAS BUCH

Das neu erschienene Buch unserer drei Coaches: die Anwendung von Service Design Thinking in der realen Welt. Bereits jetzt hochgelobt in der weltweiten Service Design Community. Eine Gemeinschaftsproduktion mit 96 Co-Autoren. Marc, Markus und Adam leben, was sie lehren.

Infos: www.thisisservicedesigndoing.com

SERVICE DESIGN SUMMIT 2019 TOOL SCHOOL

DIENSTAG, 14. MAI 2019

Design Offices Nürnberg City

Königstorgraben 11



KOSTEN

TOOL SCHOOL am 14.05.2019	550,00 Euro
STARTER KIT*	
Einzelpersonen	100,00 Euro
Unternehmen	200,00 Euro

Alle Preise zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer i.d.H.v. 19 %.
*individuelles Coaching innerhalb von 6 Wochen nach der TOOL SCHOOL.

ANMELDUNG UND KONTAKT

info@servicedesign-summit.de
www.servicedesign-summit.de

Eine Unternehmung von



Stefan Wacker
Roritzerstraße 28
90419 Nürnberg
Mobil 0151 140 60 280
Telefon 0911 715 04 65

**THE INNOVATORS
GREENHOUSE**

In Kooperation mit

AD!THINK
Marketing weiterdenken.

SERVICE DESIGN NÜRNBERG



Foto: Lisa Döneuf, www.lisadoneuf.com / Service Design Summit Nürnberg #3

**SERVICE DESIGN
SUMMIT 2019**

TOOL SCHOOL

**DIENSTAG, 14. MAI 2019
NÜRNBERG**

DIE HERAUSFORDERUNG DER DIGITALISIERUNG

Kunden sind anspruchsvoller geworden. Schließlich wissen Sie, was durch Digitalisierung möglich ist.

Wer bei der Entwicklung neuer Angebote nur nach seinen eigenen Annahmen geht und die Bedürfnisse und Schmerzpunkte seiner Kunden nicht kennt, gerät schnell ins Hintertreffen und setzt seine Investitionen aufs Spiel. Wir müssen unsere Kunden und ihre Wünsche also zunächst verstehen. Service Design bietet dafür Methoden und bewährte Vorgehensweisen
Vorgehensweisen: beobachten, befragen, zuhören und mit den gewonnenen Informationen systematisch arbeiten.

WILLKOMMEN ZUR TOOL SCHOOL

DIENSTAG, 14. MAI 2019
NÜRNBERG

WARUM SERVICE DESIGN?

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.

Der wichtigste Punkt dabei: der Research, also das „Erforschen“ der Kundenbedürfnisse. Denn wir arbeiten viel zu oft nur mit unseren Annahmen, wie die Welt sein könnte, und versäumen es, auf unsere Kunden und ihre Erlebnisse zu achten. Dabei sind erste Erkenntnisse bereits mit geringem Aufwand möglich.

Fast genauso wichtig ist es, unsere Ideen kritisch zu hinterfragen. Statt Konzepte aufzustellen und hypothetische Diskussionen zu führen müssen wir unsere Ideen „draußen“ auf den Prüfstand stellen – durch Prototypen und Testen. Auch hier gelingen erste Erkenntnisse „schnell und schmutzig“. Das führt zu einem iterativen Vorgehen wie im Agilen und im Lean auch. Service Design ist eine wirkungsvolle methodische Erweiterung oder ein sehr pragmatischer Einstieg in eine innovative Unternehmenskultur.

WAS ERLEBEN SIE IN DER TOOL SCHOOL?

Die eintägige Tool School vermittelt Ihnen das grundlegende Verständnis dieses Innovationsansatzes. An Übungsbeispielen erproben Sie in kleinen Teams die wichtigsten Tools. Am Ende verstehen Sie die Methodik, können einschätzen, wie sie für Ihr Unternehmen und Ihre Aufgabenstellungen geeignet ist, und sind in der Lage, einzelne Tools (u. a. Personas, Stakeholder Map, Customer Journey Map, Idea Portfolio) in Ihrem Unternehmen einzusetzen.

IHRE PERSPEKTIVEN

Die Tool School dient zum Einstieg und zur Orientierung.

Exklusive Community: In der „Service Design Summit Community“ können Sie Erfahrungen austauschen, Methoden und Vorgehen diskutieren, voneinander lernen und miteinander arbeiten.

Individuelles Coaching: Für den Transfer in Ihre Praxis – im Unternehmen oder als Berater und Coach – bieten wir Ihnen im Anschluss ein individuelles 2-stündiges „Starter Kit“ an, in dem wir Ihre Situation abklären und Ihre ersten Schritte im Service Design mit Ihnen konkret planen.

Weitere Angebote wie „Essentials“ und „Innovation Kickstarter“ finden Sie auf unserer Website.

www.servicedesign-summit.de

