

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.

Sponsoren

DESIGN OFFICES



Kooperationspartner



SERVICE DESIGN DRINKS #14

DONNERSTAG, 18.04.2019, 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



Initiatoren und Organisatoren: Stefan Wacker (links) und Frank Neuhaus



SERVICE DESIGN NÜRNBERG



Foto: Anna Ritter, www.ritterfoto.de / Service Design Drinks Nürnberg #13

SERVICE DESIGN DRINKS #14

DONNERSTAG, 18. APRIL 2019

MAYBE WE THINK TOO MUCH AND SEE TOO LITTLE

Neue Service- Angebote entwickeln und die Bedürfnisse Ihrer Kunden treffen

PLÄTZE
LIMITIERT –
JETZT
ANMELDEN!

Foto: Lisa Doreff, Lichtblick Fotografie, Service Design Summit 2018

Service Design Tool School I / 2019

Dienstag, 14. Mai 2019

mit Marc Stickdorn, Adam Lawrence und Markus Hormess

Service Design Tool School Hannover / 2019

Mittwoch, 24. April 2019

mit Stefan Wacker und Kai Altenfelder

Service Design Essentials 2019

17.-19. Juli 2019

mit Marc Stickdorn, Adam Lawrence und Markus Hormess

Platzreservierung und Informationen:

info@servicedesign-summit.de

www.servicedesign-summit.de

SERVICE DESIGN DRINKS #14

18. APRIL 2019

BEGINN 19.00 UHR (EINTREFFEN AB 18.30 UHR)

MAYBE WE THINK TOO MUCH AND SEE TOO LITTLE

JÖRG SCHÖFFMANN & STEFAN WACKER



INTRODUCTION

JÖRG SCHÖFFMANN ist Geschäftsführer des Nürnberger Beratungsunternehmens extend.u. Für extend.u steht das kundenzentrierte Arbeiten mit ihren Kunden im Vordergrund. „Zukunft beginnt im Kopf“, heißt konsequenterweise das Motto des Unternehmens. Jörg Schöffmann kommt ursprünglich aus der Finanzbranche und konnte hier über 20 Jahre wertvolle Erfahrungen – im Besonderen im Vertrieb und in der Strategiearbeit – sammeln. Seit 2014 entwickelt und gestaltet er vor allem Transformationsprozesse bei mittelständischen Finanzdienstleistungsunternehmen.

STEFAN WACKER unterstützt mit seinem Unternehmen WACKWORK Projects & Change seit über 14 Jahren seine mittelständischen Kunden bei Veränderungs-, Innovations- und Strategie-Prozessen. Er ist Mitautor des im Frühjahr erscheinenden Buchs „Faszination New Work: 50 Impulse für die neue Arbeitswelt“.

Jörg Schöffmann und Stefan Wacker sind der gleichen Meinung wie der kanadische Management-Vordenker Henry Mintzberg. Allein durch Denken im stillen „Strategie-Kammerlein“ kommen wir heute nicht mehr weiter. Statt Berater-Weisheiten zählen Crowd-Intelligenz und der Blick auf die Welt um uns herum. So wie beim Research im Service Design auch. Strategie-Entwicklung ist heute ein kollaborativer und iterativer Prozess. Gestützt von bekannten Methoden wie Business Model Canvas. Speziell die Prinzipien und die Haltung der aktuellen Innovationsmethoden und des agilen Arbeitens lassen sich in einem Strategieprozess, in der richtigen Kombination, besonders erfolgreich anwenden.

Die beiden Experten für neue Arbeitsformen berichten von ihren Erfahrungen mit „Strategie-Bootcamps“. Wie dabei die Prinzipien des Service Designs und des agilen Arbeitens zum Einsatz kamen. Und welche Rolle – wie bei allen Veränderungen – auch hier Begeisterung, Überzeugung und Commitment spielen. Dass das Digitalisierungsfeuer dabei nicht nur entfacht werden kann, sondern auch laufend am Brennen gehalten werden muss, ist für sie der entscheidende Punkt. So wie es ihnen in ihrem gemeinsamen Projekt gelungen ist – bis zur erfolgreichen Gründung eines Startups.

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 ».

