

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 ESSENTIALS

17. – 19. JULI 2019

Design Offices Nürnberg City
Königstorgraben 11, 90402 Nürnberg



ANMELDUNG UND KONTAKT

THE INNOVATORS GREENHOUSE
c/o Stefan Wacker
Roritzerstraße 28, 90419 Nürnberg
Mobil 0151 140 60 280
Telefon 0911 715 04 65
info@servicedesign-summit.de
www.servicedesign-summit.de



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



SERVICE DESIGN SUMMIT



Foto: Lisa Doneff, www.lichtblicke-fotografie.com
Service Design Summit Nürnberg #3

SERVICE DESIGN ESSENTIALS

17. – 19. Juli 2019, Nürnberg

Kundenzentrierte Innovationen in Ihrem Unternehmen

KUNDENZENTRIERTE INNOVATIONEN IN IHREM UNTERNEHMEN

Wir leben in einer Service- und Dienstleistungsgesellschaft. 1,7 Milliarden Menschen arbeiten tagtäglich in dieser Branche.

Der Unterschied zur Konkurrenz

Unser Angebot richtet sich an all diejenigen, die dafür verantwortlich sind, die „Customer Experience“ zu schaffen und zu verbessern. Also Erfahrungen und Erlebnisse des Kunden, wenn er mit Ihnen in Kontakt tritt und Ihre Leistungen in Anspruch nimmt. Denn genau darüber können Sie sich vom Wettbewerb differenzieren und Kunden an sich binden.

Intuitive Werkzeuge – strategisches Vorgehen

Das Potential, das Service Design Thinking mit sich bringt, erfahren Sie unmittelbar aus erster Hand. Sie werden mit bewährten Instrumenten und relevanten Methoden von Service Innovation vertraut gemacht und erlernen darüber hinaus, sich strategisch mit Design- Prozessen auseinanderzusetzen. Dabei sind die Service Design Tools einfach zu erfassen und zu handhaben und bringen Ihnen neue, wirkungsvolle Erkenntnisse.

Wirkung von außen nach innen

Die Entwicklung von einzigartigen und kundenorientierten On- und Offline-Angeboten führt meist dazu, dass Sie intern aufwändige und unwirtschaftliche Prozesse straffen oder eliminieren.

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 endet nicht bei der Idee oder beim Konzept, sondern erst mit der Umsetzung. Methoden wie Service Design Blueprint und Business Model Canvas unterstützen dabei, die erforderlichen Veränderungen im gesamten Unternehmen zu identifizieren und umzusetzen.

WAS DIE ESSENTIALS IHNEN BIETEN

Der große Mehrwert, den Sie durch Ihre Teilnahme an den Essentials gewinnen, ist die Fähigkeit, das Erlernte effizient auf eigene Problemstellungen in Ihrem Unternehmen anzuwenden. So können Sie neue werthaltige Angebote für Ihre Kunden entwickeln.

Sie sind dann in der Lage, echte Service Innovationen in Ihrer Organisation anzustoßen. Sei es indem Sie kleine Projektteams führen mit dem Fokus auf der gezielten Verbesserung einzelner Service Elemente. Oder dass Sie völlig neue Wertangebote für das Service- und Dienstleistungsportfolio Ihres Unternehmens kreieren.

Die Methoden und Tools beinhalten insbesondere:

- » Ethnographie
- » Stakeholder Map
- » Customer Journey Map
- » Business Model Canvas
- » Investigative Probe
- » Personas
- » Value Network Map
- » Service Blueprinting
- » Service Prototyping

Zugang zur exklusiven Community

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

KOSTEN

3 Tage Workshop (17. – 19.07.2019) 1.490,00 Euro
(zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer i.d.H.v. 19%)

WILLKOMMEN ZU DEN ESSENTIALS

17. – 19. JULI 2019 IN NÜRNBERG

