

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 #15

DONNERSTAG, 18.07.2019, 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

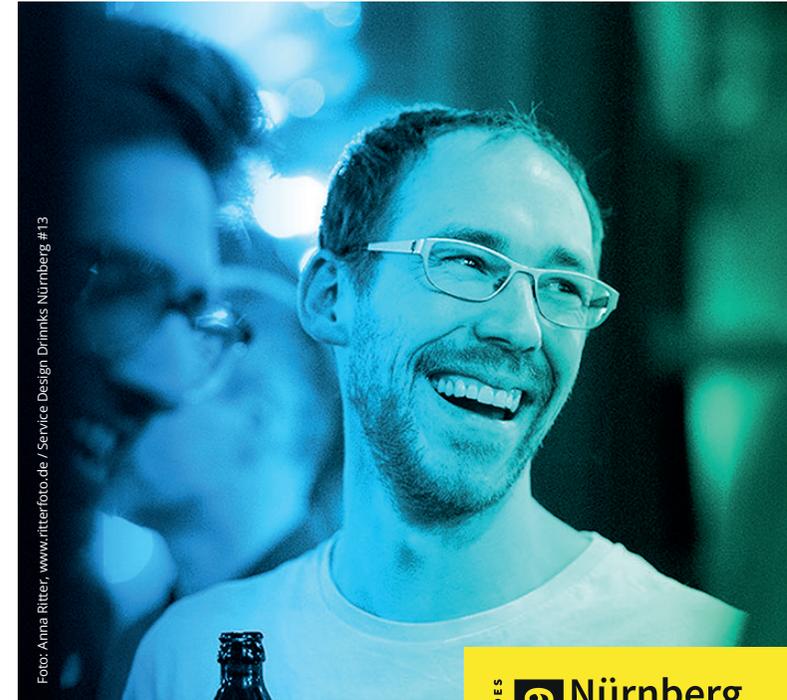


Foto: Anna Ritter, www.ritterfoto.de / Service Design Drinks Nürnberg #13

SERVICE DESIGN DRINKS #15

PARTNER DES 2019 NÜRNBERG DIGITAL FESTIVAL

DONNERSTAG, 18. JULI 2019

FOKUS RESEARCH: BEHAVIORAL ECONOMICS IM AGILEN ARBEITSUMFELD

Neue Service-
Angebote entwickeln
und die Bedürfnisse
Ihrer Kunden treffen



SERVICE DESIGN ESSENTIALS

von 17.-19. Juli 2019 in Nürnberg



Marc Stickdorn, Markus Edgar Hormess und Adam St John Lawrence sind die Autoren des in der weltweiten Service Design Community hochgelobten Buchs „This Is Service Design Doing“. Im Rahmen des Service Design Summits 2019 haben Sie die Möglichkeit, diese renommierten Experten in einem offenen Training zu erleben.

Platzreservierung
und Informationen:
info@servicedesign-summit.de
www.servicedesign-summit.de

**JETZT
PLÄTZE
SICHERN!**

Foto: Lisa Doneff, Lichtblicke Fotografie, Service Design Summit 2018

SERVICE DESIGN DRINKS #15

18. JULI 2019

BEGINN 19.00 UHR (EINTREFFEN AB 18.30 UHR)

**FOKUS RESEARCH: „BEHAVIORAL ECONOMICS
IM AGILEN ARBEITSUMFELD“**

STEFFEN ENGELHARDT UND FABIAN PAETH

Unsere Umwelt und damit auch unser Arbeitsumfeld verändern sich rasant, Organisationen sind gezwungen, darauf mit neuen Angeboten und anderen Arbeitsweisen zu reagieren. Nur einer bleibt in diesem Umfeld immer gleich: der Mensch, der Kunde, der Verbraucher. Und er verhält sich scheinbar nicht logisch, nicht so, wie es „wünschenswert“ wäre – er ist irrational, emotional und wirklich geeignete Lösungen für ihn zu entwickeln scheint unter diesen Umständen schwierig.

Wie bringt man nun also seinen Kunden mit all seinen Irrationalitäten in den Design Thinking Sprint ein? Wie interpretiert man sein Verhalten, sein Feedback und seine Wünsche? Woher weiß man, ob das, was der Kunde sagt und das, was er am Ende wirklich will, tatsächlich übereinstimmen?

Steffen Engelhardt, ein Spezialist im Bereich der Kundenverhaltensforschung und der Verhaltensforscher Fabian Paeth sind bereit, uns zu verraten, wie man den Kunden in strategische Innovationsprozesse richtig einbindet und welche Voraussetzungen dafür geschaffen werden müssen. Im Laufe des Vortrages stellen die beiden unterschiedliche Cases ihrer Kunden vor und zeigen, wie es möglich ist, diese optimal in den Innovationsprozess einzubinden und qualitativ hochwertige Insights und Learnings zu generieren.

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 ».



INTRODUCTION

STEFFEN ENGELHARDT ist Spezialist im Bereich der Kundenverhaltensforschung. Bei StraightONE betreut er Kunden aus dem Technologie- oder Dienstleistungsbereich. Die Themenschwerpunkte liegen dabei bei Customer Experience Design und der Innovationsberatung. Sein besonderes Interesse gilt agilen Innovationsprojekten - im Service- oder Produktbereich.

FABIAN PAETH erforscht Verhaltensveränderungen durch Kommunikationsberatung. Bei StraightONE liegt der Fokus des Verhaltensforschers darauf, verhaltensökonomische Forschungsprojekte durchzuführen – auch international. Und die Erkenntnisse für die Enterprise-Kunden erleb- sowie umsetzbar zu gestalten.

