

SERVICE DESIGN SUMMIT



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

SERVICE DESIGN TOOL SCHOOL

MITTWOCH, 24. APRIL 2019, HANNOVER

Innovationsmethoden für Dienstleistungen und Services

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. Dafür gibt es Methoden und bewährte Vorgehensweisen: beobachten, befragen, zuhören und die gewonnenen Daten systematisch strukturieren.

Aus diesen Erkenntnissen ergeben sich neue Lösungsansätze. Doch nicht die Kreativität ist jetzt der erfolgskritische Faktor, sondern die Konfrontation unserer Ideen mit der Wirklichkeit, unseren Kunden. Iteratives Prototyping hilft uns, von Ideen zu Implementierungen zu kommen.

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

KOSTEN

TOOL SCHOOL am 14.05.2019	490,00 Euro
(OPTIONAL) 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.

WILLKOMMEN ZUR TOOL SCHOOL

MITTWOCH, 24. APRIL 2019 IN HANNOVER



DIE COACHES



STEFAN WACKER

*Management Consultant und
Innovation Facilitator Founder von
WACKWORK Projects & Change*

Stefan Wacker ist selbstständiger Unternehmensberater. Seit über 13 Jahren unterstützt er mit seinem Unternehmen WACKWORK Projects & Change seine Kunden bei Veränderungs-, Innovations- und Strategie-Prozessen. Er ist davon überzeugt, dass die aktuellen Herausforderungen an Unternehmen radikal neue Arbeitsformen und Denkansätze erfordern.

Mit der von ihm initiierten Plattform und Community „Service Design Nürnberg“ und der Veranstaltungsreihe „Service Design Drinks“ bietet Stefan Wacker eine zentrale Anlaufstelle für Interessenten zu diesem Thema in der Metropolregion Nürnberg und darüber hinaus.



KAI ALTENFELDER

*Geschäftsführender Gesellschafter
bei pro accessio GmbH & Co. KG
und zertifizierter Trainer für
„Knowledge Centered Service“*

Kai Altenfelder berät Unternehmen zu Strategie- und Geschäftsmodellentwicklung, Projekt- und Geschäftsprozessmanagement. Zusammen mit seinem Netzwerk leistet er Beiträge zu Personal- und Organisationsentwicklung, Führungskräfte-Training und Veränderungsmanagement. Er referiert und publiziert regelmäßig zu all diesen Themen.

Kai Altenfelder und Stefan Wacker sind Mitautoren von „Faszination New Work: 50 Impulse für die neue Arbeitswelt“.

SERVICE DESIGN TOOL SCHOOL

Innovationsmethoden für Dienstleistungen und Services

ZEIT:

MITTWOCH, 24. APRIL 2019, 9 - 17:30 UHR

ORT:

pro accessio GmbH & Co. KG
Sutelstr. 71, 30659 Hannover

ANMELDUNG / ORGANISATION:

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



THE INNOVATORS GREENHOUSE

IN KOOPERATION MIT:

pro accessio c/o Kai Altenfelder
Sutelstraße 71, 30659 Hannover
Telefon 0511-16588350
info@pro-accessio.de
www.pro-accessio.de

