

## 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.

## SERVICE DESIGN DRINKS #16

**DIENSTAG, 12.11.2019, AB 18:30 UHR**

Design Offices Nürnberg City, Königstorgraben 11  
DO Eatery, 5. Stock



## INFO, KOSTENLOSE ANMELDUNG UND KONTAKT

Service Design Nürnberg  
Stefan Wacker  
Roritzerstraße 28  
90419 Nürnberg  
Mobil 0151 140 60 280  
Telefon 0911 715 04 65  
drinks@servicedesign-nuernberg.de  
www.servicedesign-nuernberg.de



Sponsoren

**DESIGN OFFICES**

**insert  
EFFECT**  
new mobility

Kooperationspartner



**bayern  
design**

initiator und Organisator



# SERVICE DESIGN NÜRNBERG



Foto: Bogdan Itskovskiy / Service Design Drinks Nürnberg #16

## SERVICE DESIGN DRINKS #16

DIENSTAG, 12. NOVEMBER 2019

**KOLLEKTIVE SERVICE-  
DESIGN-FUCKUP-NIGHT  
EIN MODERIERTER  
OFFENER AUSTAUSCH  
MIT ANDREAS FEHR**

„Coaches und Inhalt  
waren super!  
Tolle Vorbereitung  
und Vermittlung  
des Stoffs!“

**JETZT  
PLÄTZE  
SICHERN!**

## SERVICE DESIGN ESSENTIALS #2

24.-26. Juli 2020 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 haben Sie die Möglichkeit, diese renommierten Experten in einem offenen Training zu erleben.



Platzreservierung und Informationen:  
[info@servicedesign-summit.de](mailto:info@servicedesign-summit.de)  
[www.servicedesign-summit.de](http://www.servicedesign-summit.de)

## SERVICE DESIGN DRINKS #16

**DIENSTAG, 12. NOVEMBER 2019**

**BEGINN 19.00 UHR (EINTREFFEN AB 18.30 UHR)**

**KOLLEKTIVE SERVICE-DESIGN-FUCKUP-NIGHT**

**EIN MODERIERTER OFFENER AUSTAUSCH**

**MIT ANDREAS FEHR**

Erfolgreiche Projekte und Showcases präsentieren wir natürlich gerne auf Konferenzen und bei diversen Social-Media-Kanälen. Aber gescheiterte Projekte oder Fehler an einzelnen Stellen im Prozess? Darüber hört und liest man eher wenig. Und das, obwohl wir Service Designer doch Fehler und fehlgeschlagene Experimente eigentlich lieben, um daraus neue Erkenntnisse zu gewinnen. Theoretisch. Aber praktisch und so ganz persönlich möchten wir unser Scheitern dann doch nicht in aller Öffentlichkeit zur Schau stellen. Hier setzt Andreas Fehr bei den Service Design Drinks #16 an.

Stolpersteine „pflastern“ den Weg in co-kreativen Prozessen. Das soll auch so sein. Denn schon vor der eigentlichen Projektarbeit lauern Tücken wie Teamzusammenstellung oder die für die Weichen des Projektes so wesentliche Formulierung der Design Challenge. Auch in den vier Phasen des Double Diamond Prozesses gibt es neuralgische Stellen, die über Erfolg und Scheitern entscheiden.

An diesem Abend wollen wir gemeinsam in einem moderierten offenen Prozess in den Austausch zu Stolpersteinen in der Service Design Praxis gehen. Andreas Fehr wird von seinen Erfahrungen berichten und den Austausch anhand der vier Phasen moderieren. Im Anschluss an den Vortrag gibt es wie immer die Möglichkeit, sich ungezwungen und in angenehmer Atmosphäre auszutauschen.



### INTRODUCTION

**ANDREAS FEHR** ist Mitgründer der Innovationsberatung denkponier & Lead Mobility Experience Designer bei insertEFFECT GmbH. Sein Herz schlägt für exzellente Services, die überraschen und begeistern. Dies wird auch in seinem beruflichen Werdegang sichtbar. Nach einer Ausbildung zum Mediengestalter und einem internationalen Studium der angewandten Freizeitwissenschaft an der Hochschule Bremen, war Andreas Fehr in Fürth als Freizeit- und Tourismusberater sowie Citymanager tätig. Dabei entwickelte er unter anderem digitale Dienstleistungen, die das Erleben einer Stadt prägen. Heute gestaltet er in co-kreativen Prozessen die neue Mobilität von Städten und fungiert zudem seit Mitte 2018 als Scrum-Master in Mobilitätsprojekten. Als Mitgründer des Coworking Space Nürnberg befasst er sich außerdem seit 2011 intensiv mit der Wirkung von kreativen Räumen und kooperativer Arbeitskultur.

