### **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

Kooperationspartner

# **DESIGN OFFICES**





# **SERVICE DESIGN** DRINKS #19

## **DONNERSTAG, 28.01.2021, 18:30 UHR**

Design Offices Nürnberg City Königstorgraben 11, 90402 Nürnberg 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

#### Initiator und Organisator





# SERVICE DESIGN NÜRNBERG



DRINKS #19

**DONNERSTAG, 28. JANUAR 2021** 

INNOVATIONEN VORANBRINGEN IM DICKICHT DER BARRIEREN



# **SERVICE DESIGN**PRACTITIONERS

11. Februar 2021 in Nürnberg

Aus der Praxis für die Praxis – gemeinsam noch besser werden!

"Mein Workshop lief grandios!

Danke Ihnen nochmal für Ihre wertvollen
Impulse und die Journey Map. Ich war
wirklich erstaunt, wie selbstverständlich
"meine' Zielgruppe Autohaus mit dem
Thema 'Zeichnen' und der Journey Map
umgegangen sind. Das gibt wirklich
eine sehr gute Struktur und alles ist
wunderbar visualisiert."

Anmeldung und Informationen: info@servicedesign-summit.de servicedesign-summit.de/service-design-practitioners

# **SERVICE DESIGN** DRINKS #19

DONNERSTAG, 28. JANUAR 2021
BEGINN 19.00 UHR (EINTREFFEN AB 18.30 UHR)
INNOVATIONEN VORANBRINGEN
IM DICKICHT DER BARRIEREN

Warum scheitern brillante Service-Design-Konzepte immer wieder dann, wenn es darum geht, sie in einem Unternehmen zu implementieren? Wo verstecken sich die Barrieren? Die Frage, wie Service Designer mit diesem Problem umgehen können und welchen Faktoren sie bei zukünftigen Projekten mehr Augenmerk schenken sollten, beschäftigte Dr. Tina Weisser während einer dreijährigen internationalen Studie. Das Resultat: 24 Einflussfaktoren und das KUER-Innovations-Capability-Toolkit.

Wenn Unternehmen ihre Customer Experience optimieren wollen, wenn sie Strukturen grundlegend verändern möchten, dann bedeutet das, dass umfassende interne Veränderungen vorgenommen werden müssen, die viele Abteilungen, die Arbeitsprozesse und möglicherweise die Unternehmenskultur an sich betreffen.

Das KUER-Model, das Tina Weisser an diesem Abend vorstellt, kann zu jedem Zeitpunkt im Prozess eingesetzt werden, um neue Blickwinkel auf das Projekt zu gewinnen, zu reflektieren und die Handlungsmöglichkeiten anzupassen.



#### **INTRODUCTION**

Das erste Start-up bereits mit 31 schon wieder erfolgreich verkauft – **TINA WEISSER** verkörpert die Synergie aus fundierten theoretischen Prinzipien und praktischer Arbeit. Die Innovations- und Transformationsberaterin und Universitätsdozentin arbeitet mit unternehmerischem Mindset und einem nutzerzentrierten Ansatz. Im Rahmen ihrer Doktorarbeit im Bereich Service Design Implementierung hat Tina Weisser das KUER-Innovations-Capability-Toolkit entwickelt, das Unternehmen dabei unterstützt, organisationale Rahmenbedingungen zu schaffen, die verhindern, dass komplexe digitale Services und Projekte an internen Barrieren scheitern.

