

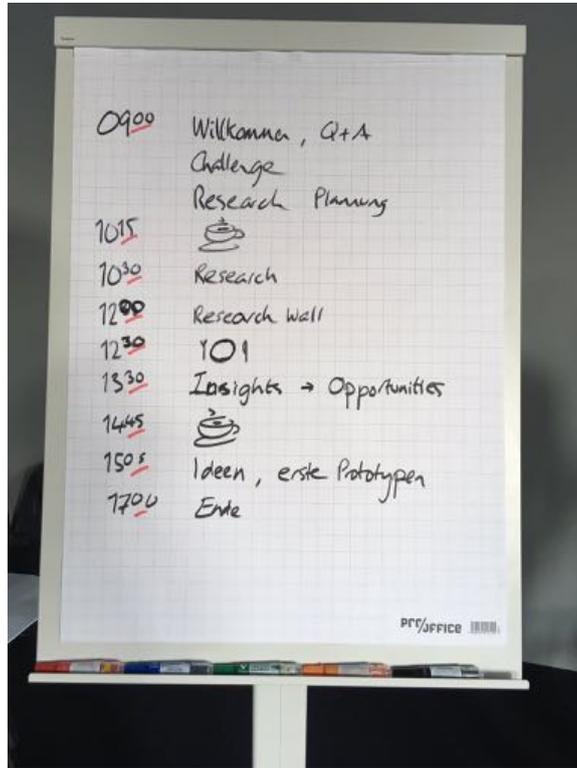
by sdnue 10 months ago

Experience Jam des Service Design Summit #2



Noch ist es still hier und in ca. einer halben Stunde geht's los mit Tag 2 unserer "Academy", dem "Experience Jam". [#sdnue pic.twitter.com/AC5enZu24C](https://pic.twitter.com/AC5enZu24C)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



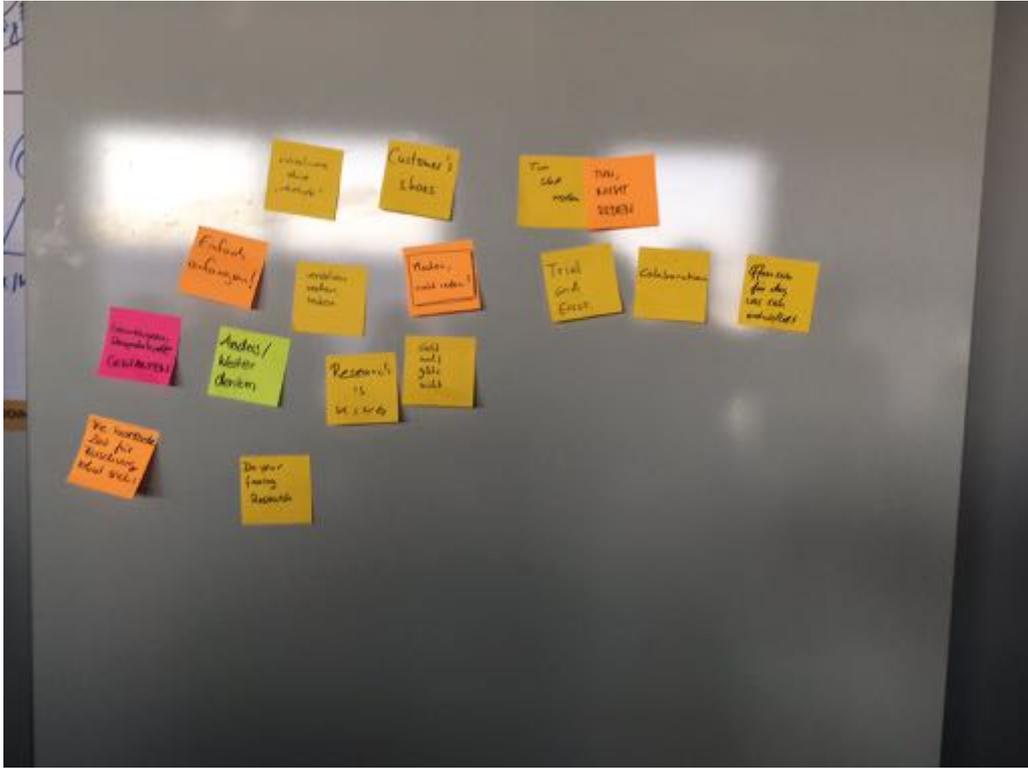
Unser Programm für heute. #sdnue pic.twitter.com/LEPluyDFUs

SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Kurzer Rückblick auf gestern. #sdnue pic.twitter.com/crfhAvjQB7

SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Welches Motto würdet ihr dem gestrigen Tag geben? #sdnue pic.twitter.com/ysnTVqizXg

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Welche Fragen habt ihr noch zu gestern? #sdnue pic.twitter.com/a5GMCFYGyH

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Erklärung der Service-Aufgabe für die nächsten 2 Tage. [#sdnue pic.twitter.com/E2oLAbpc5a](https://twitter.com/E2oLAbpc5a)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Die erste Aktivität wird der Research sein und für die Interviews gibt es bestimmte Regeln. [#sdnue pic.twitter.com/nhdAO32UH1](https://twitter.com/nhdAO32UH1)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Bevor es rausgeht, werden die Interview-Situationen geübt. #sdnue pic.twitter.com/HBU9WkjC1H

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Service Design
@sdnue

Wie war die Situation für Euch als Interviewer, Interviewter und Beobachter? #sdnue

 10 MONTHS AGO



Sucht Euch ein neues Team, wählt die Research-Methoden aus und überlegt Euch Fragen. #sdnue pic.twitter.com/3wUdS9Uwbj

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Die Teams sind wieder von ihrem Research zurück und teilen jetzt ihre Erkenntnisse mit den anderen Gruppen. #sdnue pic.twitter.com/NmNfKEbKtQ

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Beim Research kann man aktiv auf die Passanten zugehen oder mit einem solchen Hinweis versuchen, sich ansprechen zu lassen. [#sdnue pic.twitter.com/XydRxjhs4T](https://pic.twitter.com/XydRxjhs4T)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Service Design
@sdnue

Bei manchen Methoden besteht die Gefahr, dass man nach Bestätigungen für die eigene Annahmen sucht. [#sdnue](https://twitter.com/sdnue)

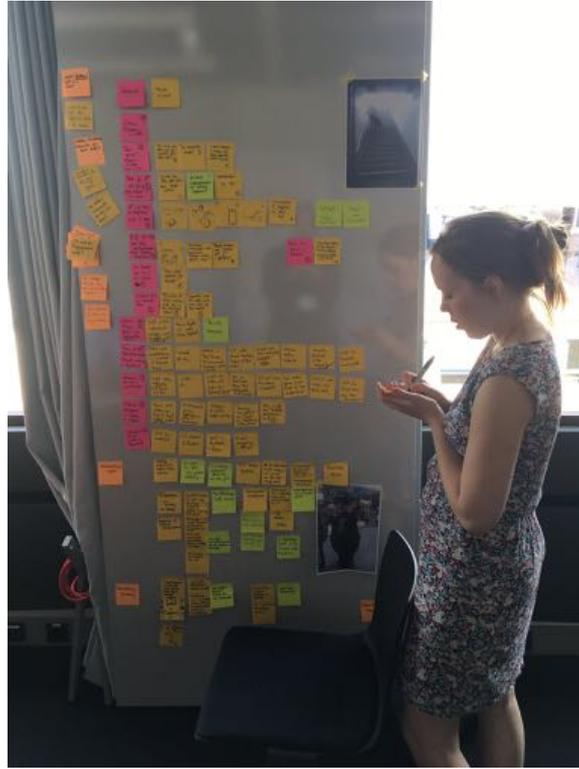
 10 MONTHS AGO



Service Design
@sdnue

Bevor man Service-Erlebnisse verbessern möchte, sollte man prüfen, ob diese für die Kunden überhaupt relevant sind. [#sdnue](https://twitter.com/sdnue)

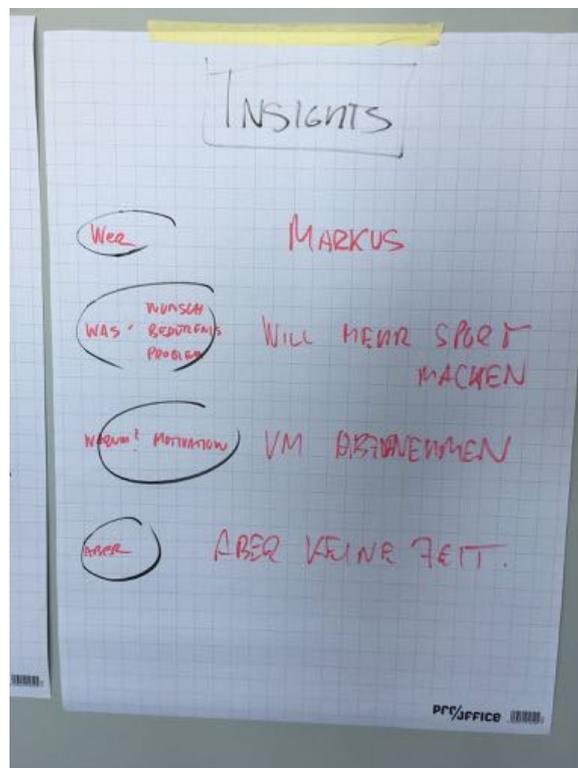
 10 MONTHS AGO



Um die Kunden-Relevanz festzustellen, sollten die Erkenntnisse zunächst sichtbar gemacht werden.

[#sdnue pic.twitter.com/LOsz05Y7ZM](https://pic.twitter.com/LOsz05Y7ZM)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Als nächstes werden aus den Erkenntnissen Insights-Sätze gebildet. [#sdnue pic.twitter.com/L28udDiyay](https://pic.twitter.com/L28udDiyay)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Fotos der Interview-Umgebung können helfen, sich die Situation noch mal in Erinnerung zu rufen.
[#sdnue pic.twitter.com/nbBRTLmKJ](https://sdnue.pic.twitter.com/nbBRTLmKJ)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Eine strukturierte Kombination aus Methoden und Medien. [#sdnue pic.twitter.com/V5JNb6PChL](https://sdnue.pic.twitter.com/V5JNb6PChL)

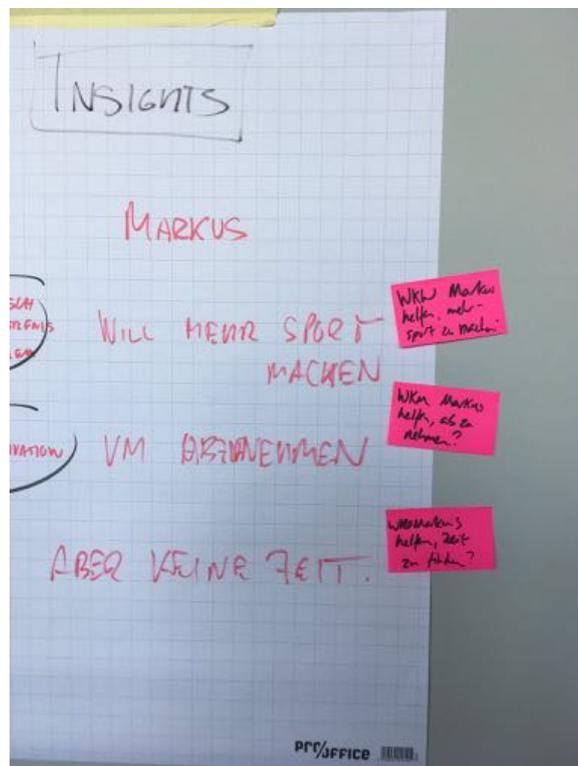
 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Zwischendurch helfen kurze Spiele, um wieder fit zu werden und auf neue Ideen zu kommen.

[#sdnue pic.twitter.com/zbQBKQQM7a](https://twitter.com/zbQBKQQM7a)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Für die spätere Ideen-Findung können die einzelnen Absätze der Insights-Sätze noch um weiterführende Fragen ergänzt werden. [#sdnue pic.twitter.com/eALLkn54ky](https://twitter.com/eALLkn54ky)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Nun gilt es, die Vielfalt an Ideen und Post Its zu strukturieren. [#sdnue pic.twitter.com/9FtB2v6lRv](https://pic.twitter.com/9FtB2v6lRv)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Hierfür werden mehrere Reihen gebildet. Die erste sortiert, die zweite coacht, die dritte hat etwas mehr Überblick. [#sdnue pic.twitter.com/sc0vJOxCMc](https://pic.twitter.com/sc0vJOxCMc)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Nach ein paar Minuten geht die erste Reihe zur Seite, dann nach hinten und alle rücken vor. #sdnue pic.twitter.com/lkkTMkqIDx

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Gestern hatten wir einen Kameramann, der Video-Aufnahmen gemacht hat und heute unterstützt uns eine Fotografin bei der Dokumentation. #sdnue pic.twitter.com/ZP8YtxhGHb

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



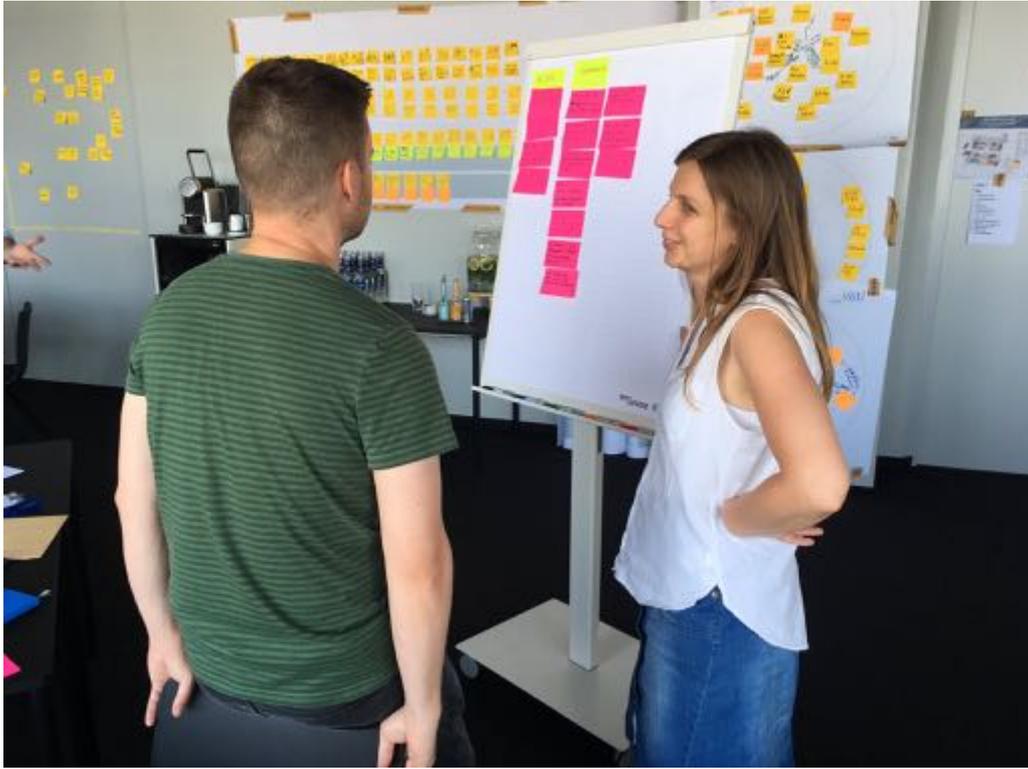
Es wird schon etwas übersichtlicher. [#sdnue pic.twitter.com/7coaR3IEeY](https://pic.twitter.com/7coaR3IEeY)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



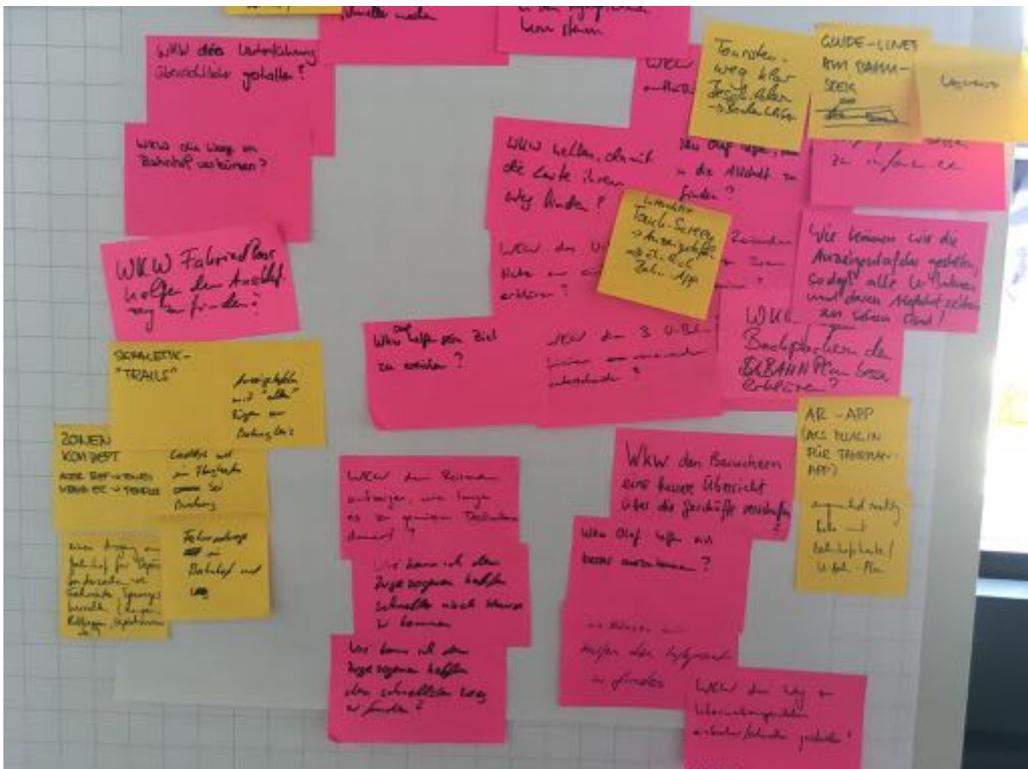
Welches Team fühlt sich für welchen Überbegriff zuständig, bzw. möchte daran weiterarbeiten? [#sdnue pic.twitter.com/LhCm3vNjmh](https://pic.twitter.com/LhCm3vNjmh)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Nehmt den Überbegriff Eures Teams und alle dazu gehörigen Fragen, um damit weiterzuarbeiten. [#sdnue pic.twitter.com/hS1KKsfXif](https://pic.twitter.com/hS1KKsfXif)

SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Überlegt Euch einzeln Ideen (gelbe Post Its) zu Euren Fragen (pinke Post Its). [#sdnue pic.twitter.com/htWaH5ufni](https://pic.twitter.com/htWaH5ufni)

SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Skizziert mehrere Variationen von einer Idee. [#sdnue pic.twitter.com/EYwMx9zVuz](https://twitter.com/EYwMx9zVuz)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Stellt Eure Ideen-Variationen den anderen Team-Mitgliedern vor. [#sdnue pic.twitter.com/yVfrl8TjUo](https://twitter.com/yVfrl8TjUo)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Wählt eine Idee aus, die ihr morgen als Prototyp umsetzen wollt, arbeitet die aus und präsentiert die vor allen Teilnehmern. #sdnue pic.twitter.com/SPENFoHfwF

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Zusammenfassung des heutigen Tages und Ausblick auf morgen. #sdnue pic.twitter.com/oH9e0qGo25

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Auch Tag 3 beginnt erstmal mit einem Rückblick, um anschließend darauf aufzubauen. #sdnue
pic.twitter.com/pTDMD85TwH

🐦 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Bevor wir zum Prototypen-Bau kommen, gibt's noch ein Aktivierungs-Spiel. #sdnue
pic.twitter.com/OCTYIIFEMm

🐦 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



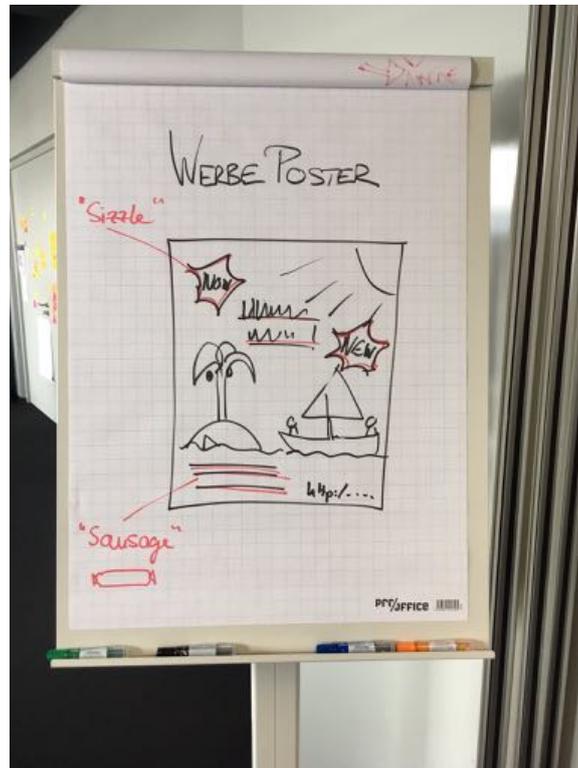
Welche Prototypen-Arten habt ihr gestern kennen gelernt? [#sdnue pic.twitter.com/Nor7mdZ8hT](https://pic.twitter.com/Nor7mdZ8hT)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Für jede Aufgabe gibt es eine geeignete Prototypen-Methode. [#sdnue pic.twitter.com/gAnhHxvJhE](https://pic.twitter.com/gAnhHxvJhE)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Der erste Prototyp ist ein Werbeposter, welches Informationen vermitteln, ein Gefühl ansprechen und reduziert gestaltet sein sollte. [#sdnue pic.twitter.com/KjGyhGlc7c](https://sdnue.pic.twitter.com/KjGyhGlc7c)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Die ersten Ergebnisse. [#sdnue pic.twitter.com/T0syfCdugx](https://sdnue.pic.twitter.com/T0syfCdugx)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Weitere Ergebnisse. [#sdnue pic.twitter.com/V4inA5jfT1](https://pic.twitter.com/V4inA5jfT1)

SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Ergänzend zu den Werbepostern werden noch weitere Prototypen gebaut, um die Ideen zu erklären, bzw. Funktionen zu demonstrieren. [#sdnue pic.twitter.com/oOaKhqRZw0](https://pic.twitter.com/oOaKhqRZw0)

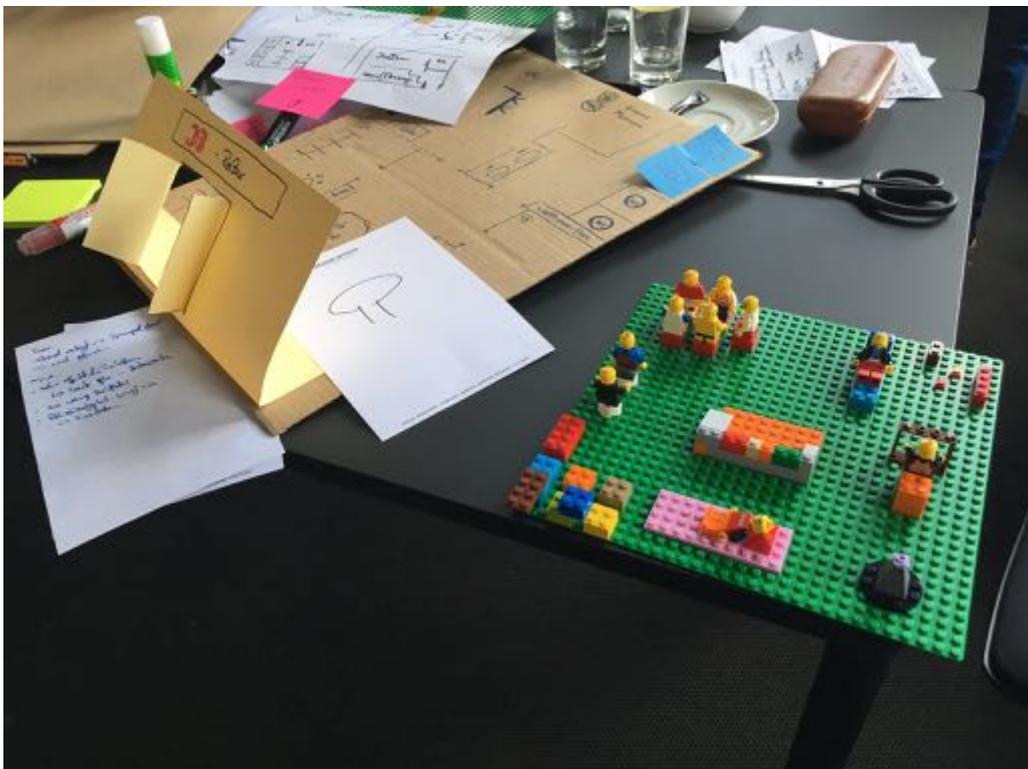
SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Mit diesen Prototypen gehen die Teilnehmer dann wieder raus, um sich Feedback einzuholen.

[#sdnue pic.twitter.com/EYUiwqL6Sv](https://sdnue.pic.twitter.com/EYUiwqL6Sv)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



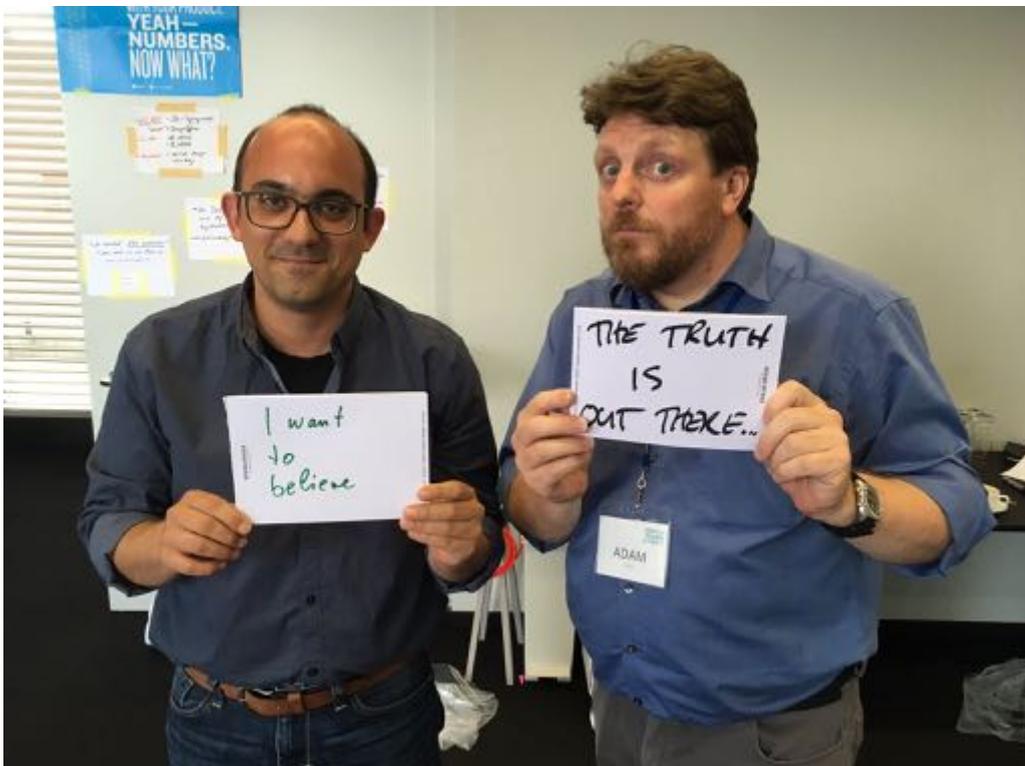
Schon beim Bauen der Prototypen kommt man auf neue Ideen im Sinne des Denken mit den Händen. [#sdnue pic.twitter.com/eSszBgcXOt](https://sdnue.pic.twitter.com/eSszBgcXOt)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Beim Prototyp wird schneller als bei einer Zeichnung klar, wie etwas konstruiert werden muss, damit es verstanden und genutzt wird. [#sdnue pic.twitter.com/mPkKsYHmYm](https://pic.twitter.com/mPkKsYHmYm)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Letztlich muss man mit den Prototypen aber immer raus gehen und sie von potentiellen Anwendern testen lassen. [#sdnue pic.twitter.com/9pj7AyWSCj](https://pic.twitter.com/9pj7AyWSCj)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



In Deiner Firma bist Du von Theoretikern umgeben? Dann klebe doch einen unserer Aufkleber an Deinen Arbeitsplatz. [#sdnue pic.twitter.com/69YB6OCYSu](https://pic.twitter.com/69YB6OCYSu)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Deine Kollegen oder Vorgesetzten mögen Statistiken? [#sdnue pic.twitter.com/aTE0ljHO48](https://pic.twitter.com/aTE0ljHO48)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



In den Pausen besteht immer wieder die Möglichkeit, in weiterführenden Büchern zum Thema zu schmökern. [#sdnue pic.twitter.com/yskL53c1wM](https://sdnue.pic.twitter.com/yskL53c1wM)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Ein Unternehmen, für das sich Design Thinking und Service Design auf jeden Fall lohnt, ist der Hersteller von Post Its. [#sdnue pic.twitter.com/7q75OXzZra](https://sdnue.pic.twitter.com/7q75OXzZra)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Service Design

@sdnue

[@pixelschmitt](#) Komm bis 17.00 Uhr zu uns ins Design Offices am Nürnberger Hauptbahnhof.

10 MONTHS AGO



Service Design

@sdnue

[@pixelschmitt](#) Habe dem Tobias Burkhardt gerade einen Umschlag mit je einem Exemplar unserer Aufkleber gegeben. Viel Spaß damit.

10 MONTHS AGO



Die Teilnehmer sind von ihren Prototypen-Tests zurück und wir fassen noch mal den Vormittag zusammen. [#sdnue pic.twitter.com/ryAL16dHMf](#)

SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Jetzt ist aber erstmal Mittagspause in der "Eatery" der Design Offices, wo wir auch dieses Jahr wieder zu Gast sind. [#sdnue pic.twitter.com/gdk3TgsAmE](https://pic.twitter.com/gdk3TgsAmE)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Bevor der Endsprint beginnt, machen wir noch ein Aktivierungs-Spiel. [#sdnue pic.twitter.com/Glupz88zu7](https://pic.twitter.com/Glupz88zu7)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



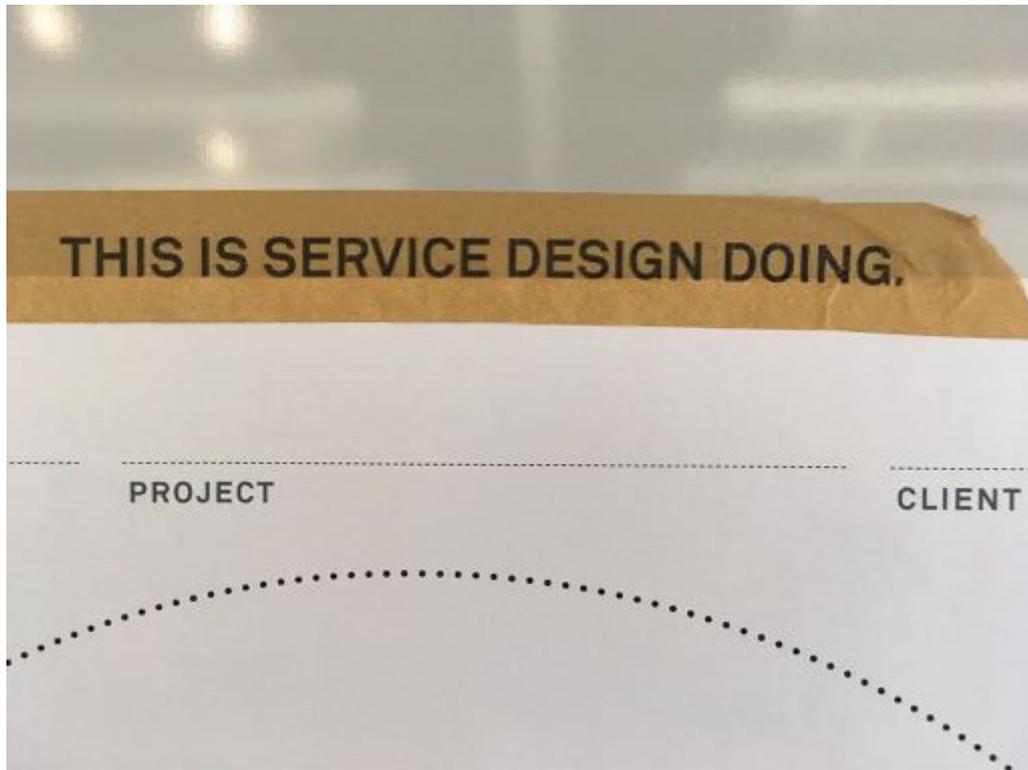
Checkliste für eine Customer Journey Map. Beachtet nicht nur einen konkreten Touchpoint, sondern auch die davor und danach. [#sdnuce](https://twitter.com/sdnuce) [pic.twitter.com/kANK9knBiS](https://twitter.com/kANK9knBiS)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Nutzt für Eure Customer Journey Map die Erkenntnisse aus dem Research und den Prototypen-Tests. [#sdnuce](https://twitter.com/sdnuce) [pic.twitter.com/6WvUTRBswV](https://twitter.com/6WvUTRBswV)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Unser heutiges Motto. [#sdnue pic.twitter.com/tXGuJkMoqB](https://pic.twitter.com/tXGuJkMoqB)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



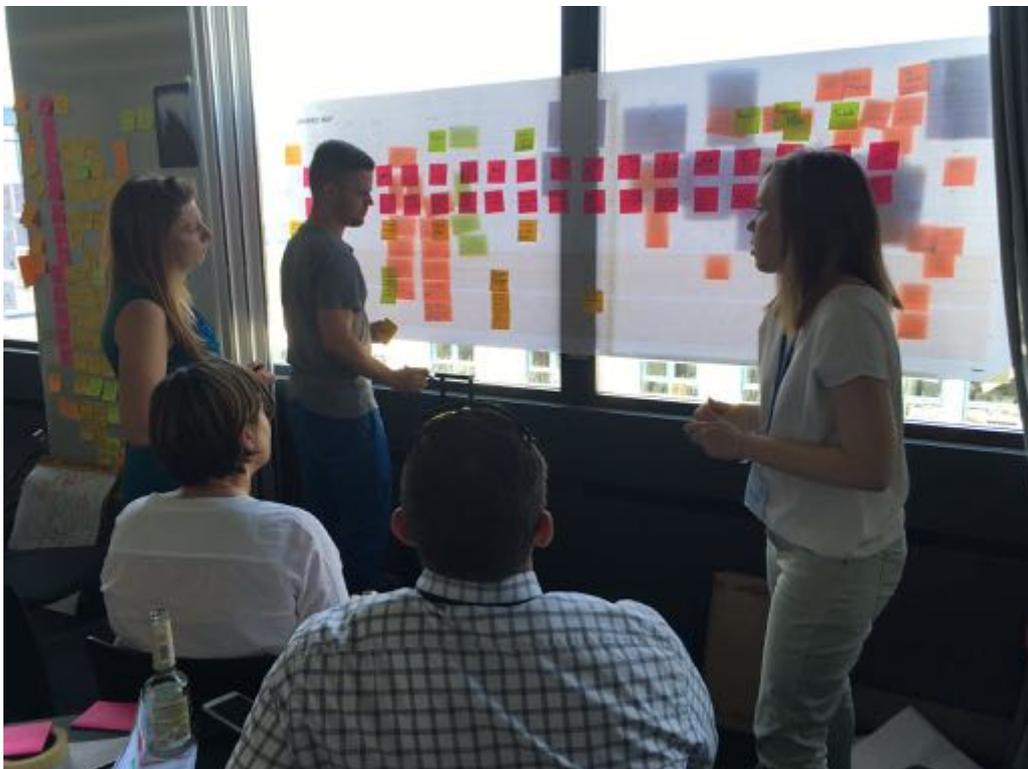
Nach dem Erstellen einer Customer Journey Map schauen wir uns nun ein Beispiel für einen Service Blue Print an. [#sdnue pic.twitter.com/QJT116f4uB](https://pic.twitter.com/QJT116f4uB)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Im Service Blue Print bringen wir die Kunden-Erlebnisse aus der Customer Journey Map mit den Prozessen im Unternehmen zusammen. [#sdnue pic.twitter.com/nStMyh10wG](https://pic.twitter.com/nStMyh10wG)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Welche Strukturen müssen geschaffen oder angepasst werden und welche Mitarbeiter brauchen wir dafür? [#sdnue pic.twitter.com/pvGtJRYaWa](https://pic.twitter.com/pvGtJRYaWa)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Unsere Workshop-Playlist. [#sdnue pic.twitter.com/1QgVucJb44](https://pic.twitter.com/1QgVucJb44)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Was ist Euch bei der Erstellung des Service Blue Prints aufgefallen und welche Fragen habt ihr noch dazu? [#sdnue pic.twitter.com/68FGhxx8Om](https://pic.twitter.com/68FGhxx8Om)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Service Design @sdnue

Service Design ist ein dauerhafter, iterativer Prozess. Daher gehen Prototyping und Implementierung fließend ineinander über. #sdnue



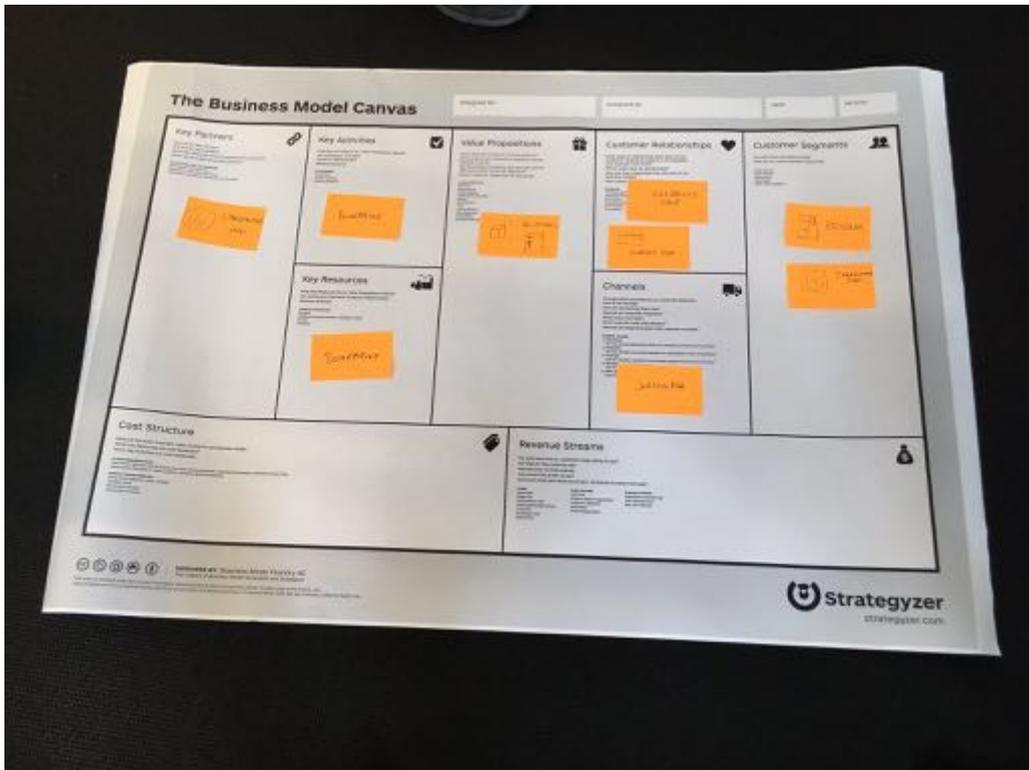
10 MONTHS AGO



Auf den Service Blue Print folgt als nächster Schritt der Business Model Canvas. #sdnue
pic.twitter.com/Lr7qI5oi1V



SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



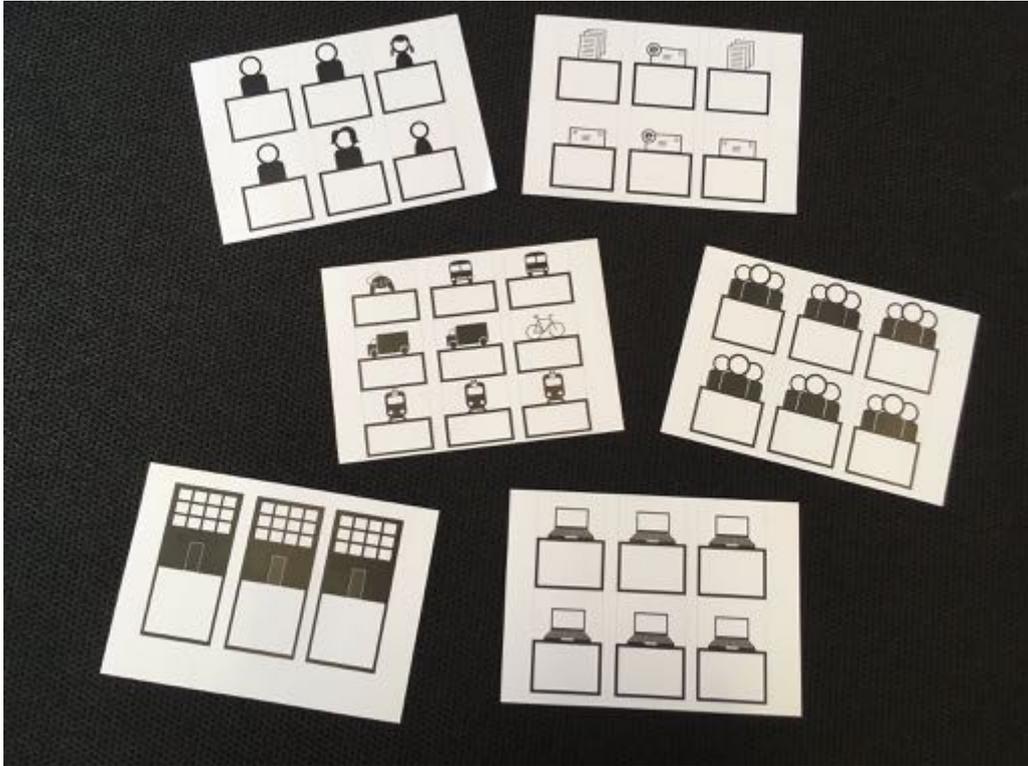
Mit dem Business Model Canvas prüfen wir, wie sich aus unserem Service Blue Print ein neues Geschäftsmodell entwickeln lässt. [#sdnue pic.twitter.com/AfdWZbc4gh](https://sdnue.pic.twitter.com/AfdWZbc4gh)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Lässt sich der neue Service vielleicht ganz oder teilweise in unser bestehendes Geschäftsmodell integrieren und was braucht es dafür? [#sdnue pic.twitter.com/ziltNZPlfC](https://sdnue.pic.twitter.com/ziltNZPlfC)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Vorlagen, um Verbindungen sichtbar zu machen, findet ihr unter dem Stichwort "Business Origami".
[#sdnue pic.twitter.com/YS6L9M7gsB](https://twitter.com/YS6L9M7gsB)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Die Teams präsentieren ihre Business Model Canvas vor der ganzen Gruppe. [#sdnue pic.twitter.com/WtTcxo35NR](https://twitter.com/WtTcxo35NR)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Abschließende Tipps zur weiteren Vorgehensweise. [#sdnue pic.twitter.com/s35sFvjfTx](https://sdnue.pic.twitter.com/s35sFvjfTx)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Drei spannende Tage mit interessanten Menschen gehen zu Ende. Danke für's aktive mitmachen. [#sdnue pic.twitter.com/adZcltZmCc](https://sdnue.pic.twitter.com/adZcltZmCc)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO