

by sdnue a year ago

Tool School der Academy des Service Design Summit #1

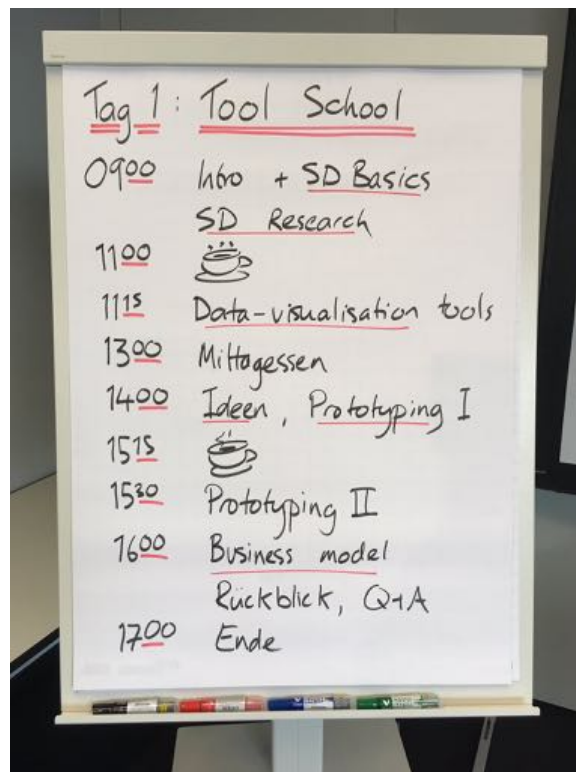


Service Design
@sdnue

Heute beginnt der "Service Design Summit" und wir sind schon mittendrin: servicedesign-summit.de/teilnehmer



A YEAR AGO




Unser heutiges Programm. [#sdnue pic.twitter.com/4JyCmT0HUU](https://pic.twitter.com/4JyCmT0HUU)



SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO



Die Coaches. #sdnue pic.twitter.com/rBQn33uPSm

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO



Kennen lernen. #sdnue pic.twitter.com/XTsxsffMx3

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO




Am Anfang etwas Theorie. #sdnue pic.twitter.com/Z0HU25o5gz

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO



Später wird es überwiegend ums tun gehen. #sdnue pic.twitter.com/wL4NguDg9B

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO



Research als Gruppen-Übung. [#sdnue pic.twitter.com/zYhr5V748Q](https://pic.twitter.com/zYhr5V748Q)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO



Was ist eine "Persona" und was mache ich damit? [#sdnue pic.twitter.com/xwNel4qPO3](https://pic.twitter.com/xwNel4qPO3)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO



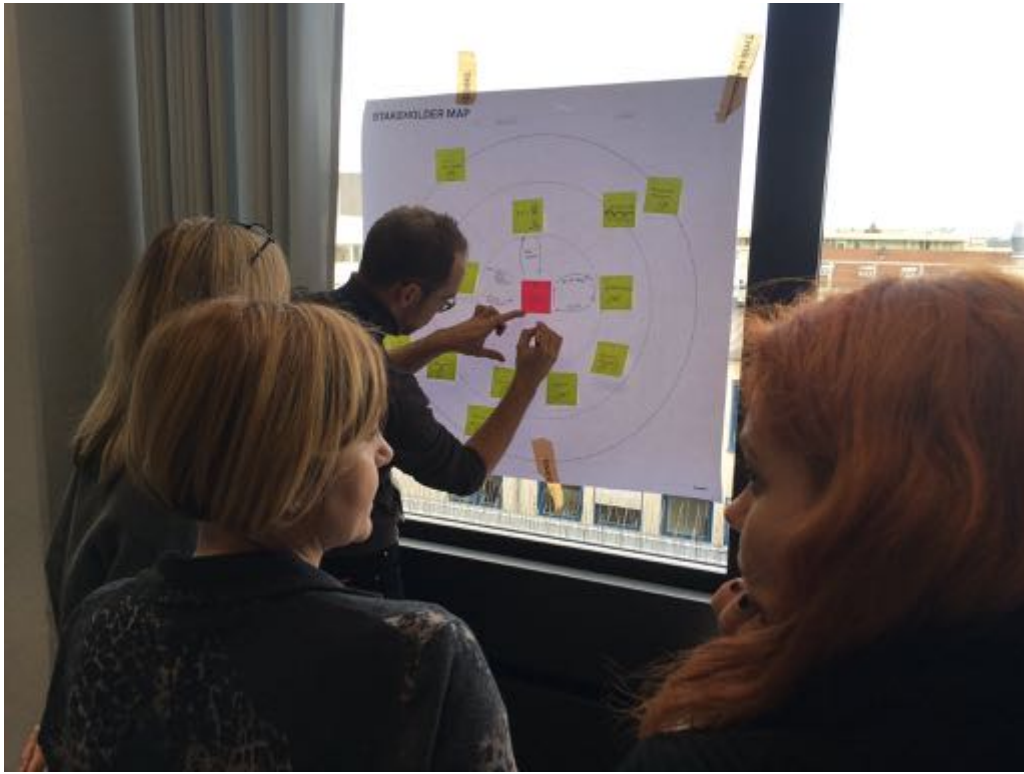
Persona-Erstellung am Beispiel der Nutzer des öffentlichen Nahverkehrs. #sdnue
pic.twitter.com/IC8XPZTRZi

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO



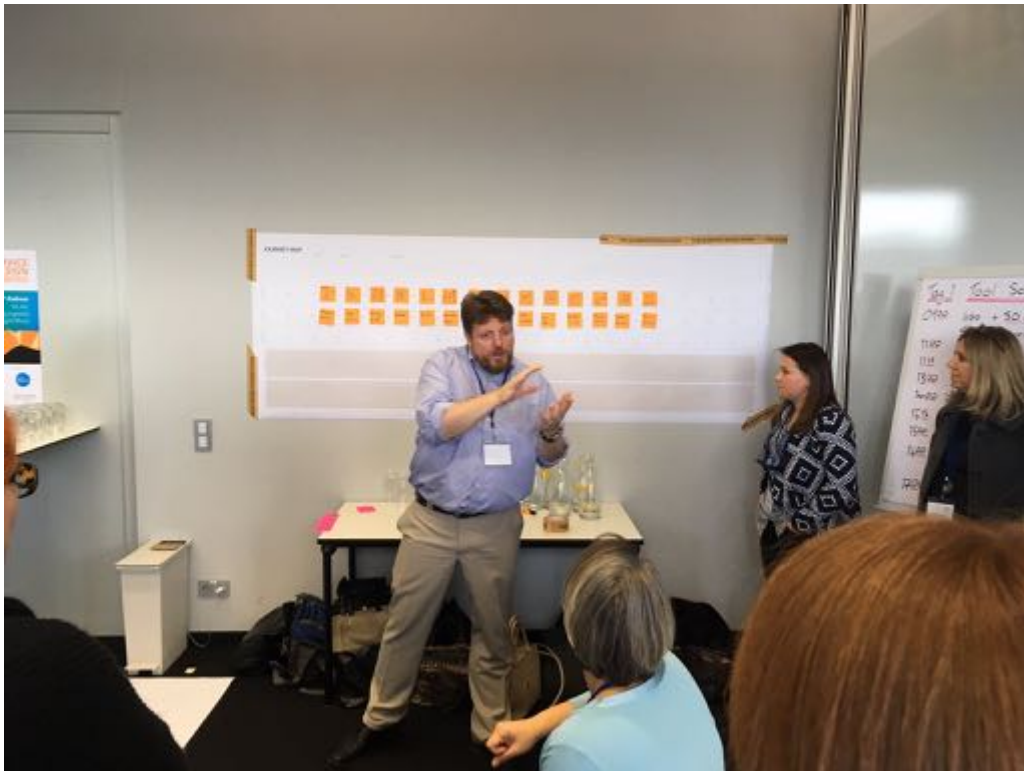
Positionieren der Persona in der "Stakeholder Map". #sdnue pic.twitter.com/o4XnNX82Qf

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO




Alles ist ein Arbeitsplatz. #sdnue pic.twitter.com/2UJNfhyxjG

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO



Das nächste Werkzeug ist die "Journey Map". #sdnue pic.twitter.com/HKT6b4vHes

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO




Genau darum geht's. #sdnue pic.twitter.com/xJw8UI0V2x

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO



Wie ist das Kunden-Erlebnis und nicht nur der Prozess? #sdnue pic.twitter.com/6iuYwk4ciL

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO

**Service Design**

@sdnue

Wie verändert sich das Mindset, wenn man auf eine Aussage mit "Ja, aber" oder "Ja, und" reagiert? #sdnue



A YEAR AGO

**Service Design**

@sdnue

Oft ist es besser, für ein scheinbar klares Problem nicht sofort eine Lösung zu suchen, sondern erstmal die Beweggründe zu verstehen. #sdnue



A YEAR AGO



Einordnen der Ideen nach Erfüllung des Kunden-Bedürfnisses und der Machbarkeit. #sdnue
pic.twitter.com/NrbaM85fOv



SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO




Und immer wieder versuchen, die Perspektive der Persona einzunehmen. #sdnue
pic.twitter.com/H0rYUoYWol

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO



Ideen bewerten durch testen mit Prototypen. #sdnue pic.twitter.com/SE7v2zHn5h

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO



Ergebnisse der Prototypen. [#sdnue pic.twitter.com/UrmqJybGXm](https://pic.twitter.com/UrmqJybGXm)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO



Ergebnisse der Prototypen. [#sdnue pic.twitter.com/sFihHoGO50](https://pic.twitter.com/sFihHoGO50)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO



Ergebnis-Präsentation. [#sdnue pic.twitter.com/265EkANhys](https://pic.twitter.com/265EkANhys)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO



Letztes Tool für heute ist der "Business Model Canvas". [#sdnue pic.twitter.com/YQ8L5TtcGg](https://pic.twitter.com/YQ8L5TtcGg)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · A YEAR AGO