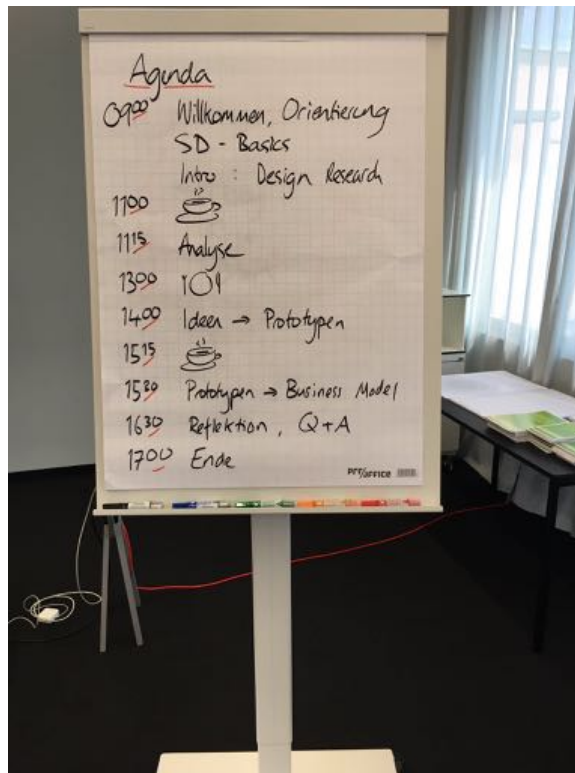


by sdnue 10 months ago

# Tool School des Service Design Summit #2



Heute geht's los mit der "Tool School", die wir hier und auf Facebook begleiten. #sdnue  
[pic.twitter.com/wVbPXnswne](https://pic.twitter.com/wVbPXnswne)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Begrüßung des Veranstalters Stefan Wacker. [#sdnue pic.twitter.com/x4nSGLVf1g](https://pic.twitter.com/x4nSGLVf1g)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Vorstellung der Coaches Marc Stickdorn, Adam Lawrence und Markus Hormess. [#sdnue pic.twitter.com/MliMu02HrW](https://pic.twitter.com/MliMu02HrW)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Kennen lernen der Teilnehmer. [#sdnue pic.twitter.com/y7gZjLkz4u](https://pic.twitter.com/y7gZjLkz4u)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Keine persönliche Vorstellung, sondern Spiele, wie Aufstellung nach Schuhgröße, Geburtsdatum, Wohnort oder Erfahrung mit dem Thema. [#sdnue pic.twitter.com/oupVlxSSXA](https://pic.twitter.com/oupVlxSSXA)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Der (einzige Kurz)-Vortrag für heute, bei dem die Teilnehmer nichts aktiv tun müssen, außer zuzuhören. [#sdnue pic.twitter.com/6wmHikRR9N](https://pic.twitter.com/6wmHikRR9N)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



**Service Design**  
@sdnue

Bisher war es üblich, für Produkte Prototypen zu bauen und zu testen. Für Dienstleistungen ist das noch neu, aber genauso wichtig. [#sdnue](https://twitter.com/sdnue)

 10 MONTHS AGO



**Service Design**  
@sdnue

Um Kunden-Erlebnisse besser zu verstehen, kann man sie befragen, ihr Verhalten beobachten oder sie bei einem Erlebnis begleiten. [#sdnue](https://twitter.com/sdnue)

 10 MONTHS AGO



Häufig sind Zielgruppen-Definitionen zu weit gefasst und nicht konkret genug. Eine Alternative dazu sind Personas. [#sdnue pic.twitter.com/28Fb7pJNbG](https://pic.twitter.com/28Fb7pJNbG)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



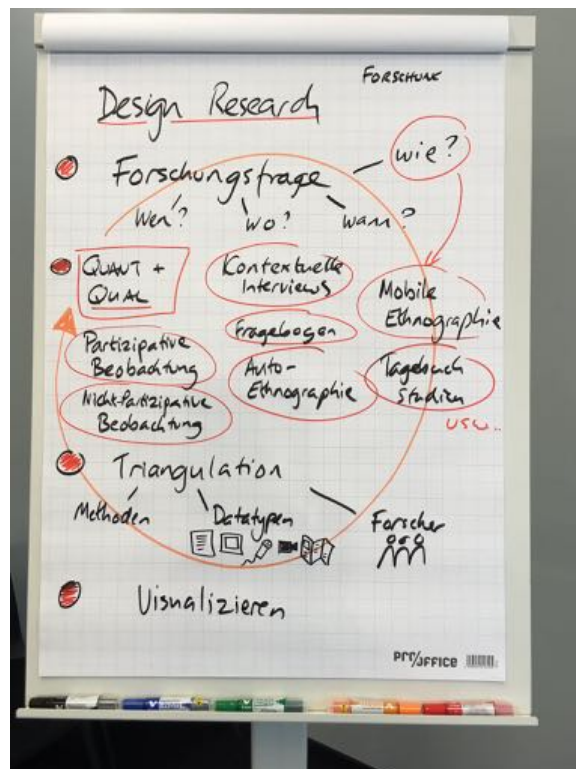
Um Services nachhaltig zu verbessern, muss man die gesamte Customer Journey mit allen Touchpoints kennen. [#sdnue pic.twitter.com/V0CyBbM6He](https://pic.twitter.com/V0CyBbM6He)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Auf die Beobachtung folgt nicht nur der Prototypen-Bau und das testen, sondern auch das Übertragen in einen Business Model Canvas. [#sdnue pic.twitter.com/L0jq6c2dVo](#)

SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Gemeinsames erarbeiten unterschiedlicher Methoden für den Design Research. [#sdnue pic.twitter.com/A9VCwaAH8E](#)

SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Spielerisches beobachten von Verhalten. Alle bewegen sich, die Situation wird eingefroren und dann ein Ausschnitt interpretiert. [#sdnue pic.twitter.com/KKGY7e4T0Z](https://pic.twitter.com/KKGY7e4T0Z)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Bei Beobachtungen empfiehlt es sich zu trennen, was man sieht und was die eigene Interpretation ist. [#sdnue pic.twitter.com/LpejsorYbt](https://pic.twitter.com/LpejsorYbt)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



In unserem großen Team wechseln sich die Coaches ab. [#sdnue pic.twitter.com/S4YgmHHnXz](https://pic.twitter.com/S4YgmHHnXz)

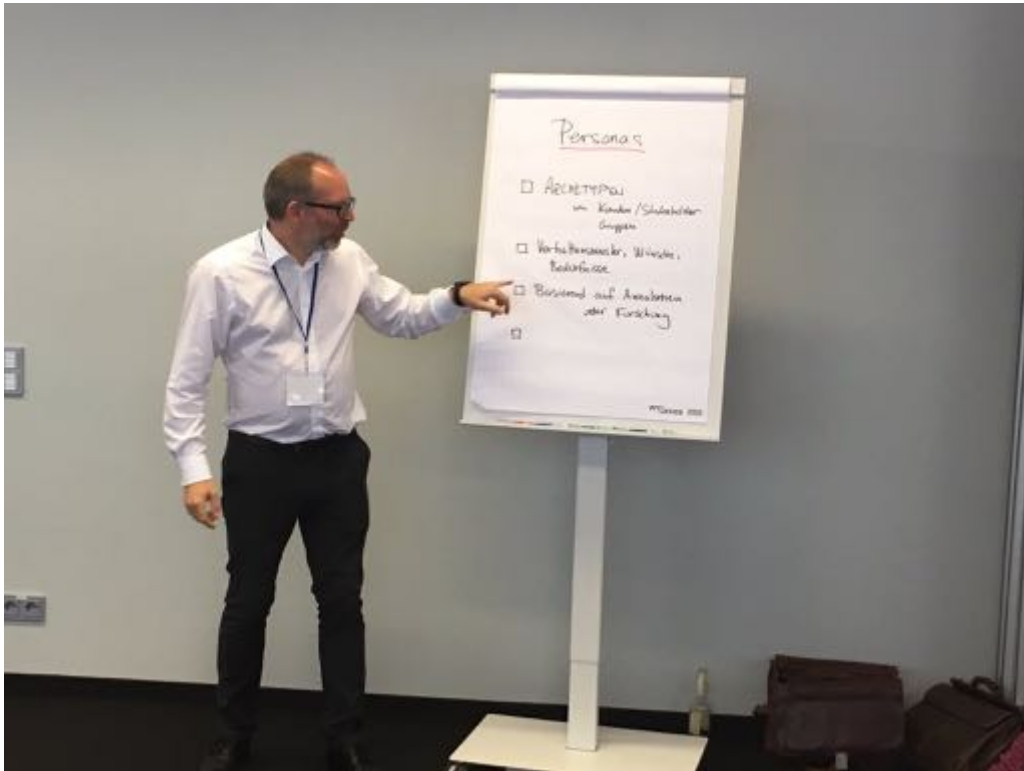
 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Jeder spricht eine eigene Sprache, was ein weiteres Spiel verdeutlicht. [#sdnue pic.twitter.com/nS1XoFtEHT](https://pic.twitter.com/nS1XoFtEHT)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO





Wie heute schon gelernt, helfen Personas einen Service besser für die Zielgruppen zu entwickeln. [#sdnue pic.twitter.com/yVWqEFA8UF](https://pic.twitter.com/yVWqEFA8UF)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Im nächsten Schritt sollen die Teilnehmer in Kleingruppen gemeinsam Personas zu einer definierten Aufgabe erarbeiten. [#sdnue pic.twitter.com/zaR4PKo0nI](https://pic.twitter.com/zaR4PKo0nI)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Jeder Tisch stellt eine Persona vor. #sdnue [pic.twitter.com/WSGylAhWHw](https://pic.twitter.com/WSGylAhWHw)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Service Design  
@sdnue

Bewährt haben sich ca. eine Handvoll verschiedener Personas. Eine wäre zu wenig und mehr als zehn wären zu viel. #sdnue

 10 MONTHS AGO



Service Design  
@sdnue

Verhaltens basierte Daten sind nützlicher als (nur) demographische Daten. #sdnue

 10 MONTHS AGO



Personas können für bestehende Kunden erstellt werden (um Services zu verbessern) oder für potentielle Kunden. [#sdnue pic.twitter.com/sU1NHN2jRY](https://pic.twitter.com/sU1NHN2jRY)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Die definierten Personas werden nun in einer Stakeholder-Map verortet. [#sdnue pic.twitter.com/7LhXafOoMY](https://pic.twitter.com/7LhXafOoMY)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Hierfür hat es sich bewährt, im stehen an der Wand oder am Fenster zu arbeiten. #sdnue [pic.twitter.com/ibLDdf0f22](https://pic.twitter.com/ibLDdf0f22)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Besser als in die Map reinzuschreiben sind Post It-Etiketten, die auch wieder umgehängt werden können. #sdnue [pic.twitter.com/U3OXiM7Hfp](https://pic.twitter.com/U3OXiM7Hfp)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Los geht's mit sammeln, priorisieren und in Beziehung zueinander setzen. #sdnue  
[pic.twitter.com/oEuFFdf1T](https://pic.twitter.com/oEuFFdf1T)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Kurze Präsentation einer Gruppe mit Erklärungen zur Verwendung von Post Its (Farbe, abreißen).  
[#sdnue pic.twitter.com/EUUbkcdf5](https://pic.twitter.com/EUUbkcdf5)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Eine Stakeholder-Map eignet sich gut, um Beziehungen untereinander sichtbar zu machen. [#sdnue pic.twitter.com/VPYqClHGq](https://pic.twitter.com/VPYqClHGq)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Das nächste Tool ist die Customer Journey Map, in der alle Touchpoints des Kunden notiert werden. [#sdnue pic.twitter.com/Pxi6ig6vwb](https://pic.twitter.com/Pxi6ig6vwb)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Große Vorlagen eignen sich besser, um in Co-Creation-Prozessen gemeinsam an einer Aufgabe zu arbeiten. [#sdnue pic.twitter.com/D40FuJqbc0](https://pic.twitter.com/D40FuJqbc0)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Es empfiehlt sich mit den Post Its in der Mitte der Map zu beginnen, um ggf. später noch Punkte auf der linken Seite zu ergänzen. [#sdnue pic.twitter.com/HKjjEjSR3o](https://pic.twitter.com/HKjjEjSR3o)

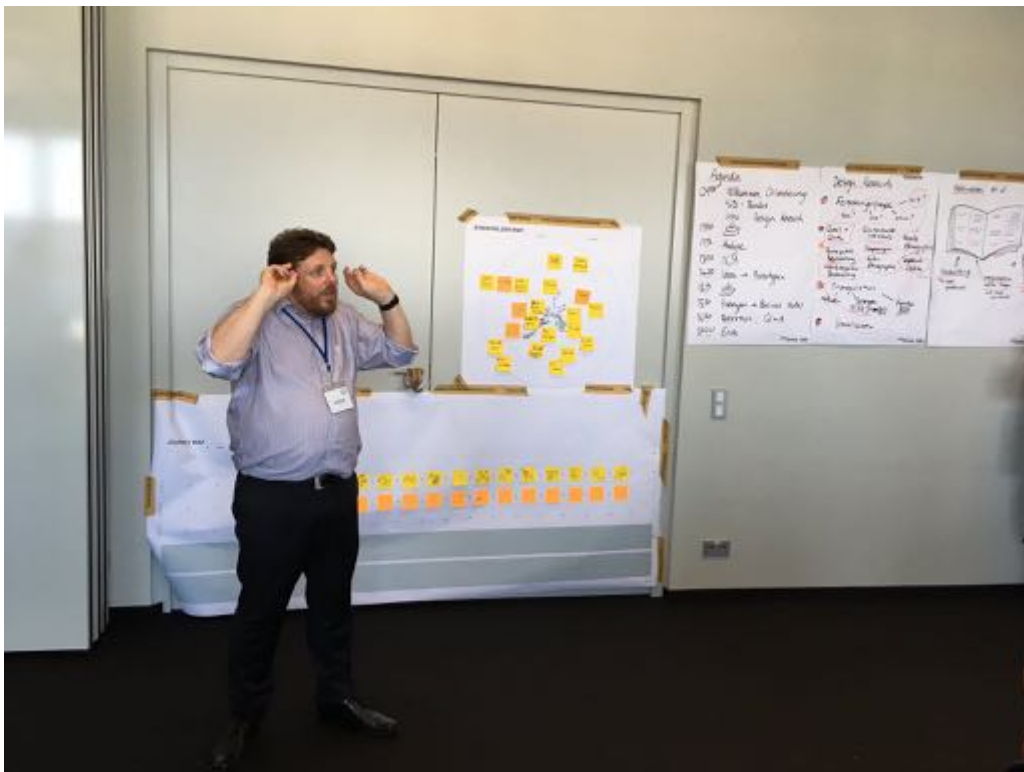
 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Wichtiger als die Größe der Map ist jedoch der Inhalt, der weder schön, noch perfekt sein muss.

[#sdnue pic.twitter.com/Yyrnvz9xzi](https://sdnue.pic.twitter.com/Yyrnvz9xzi)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Zwischendurch gibt es immer wieder Erklärungen zu den einzelnen Prozess-Schritten. [#sdnue pic.twitter.com/2B3fMeL1VG](https://sdnue.pic.twitter.com/2B3fMeL1VG)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO





Rückblick auf den Vormittag. [#sdnue pic.twitter.com/d4byaQHjzp](https://pic.twitter.com/d4byaQHjzp)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



In diesem Jahr erstellen wir auch eine Video-Dokumentation, inkl. Interviews mit den Organisatoren und Coaches. [#sdnue pic.twitter.com/fu1ZXCJiKP](https://pic.twitter.com/fu1ZXCJiKP)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Nach der Mittagspause wird die Customer Journey Map einer Gruppe noch mal aufgegriffen.

[#sdnue pic.twitter.com/2a9nUXjWfn](https://pic.twitter.com/2a9nUXjWfn)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Service Design  
@sdnue

In der Customer Journey wird sichtbar, was für den Kunden wichtig ist und man kann einzelne Punkte rausgreifen, um sie zu vertiefen. [#sdnue](#)

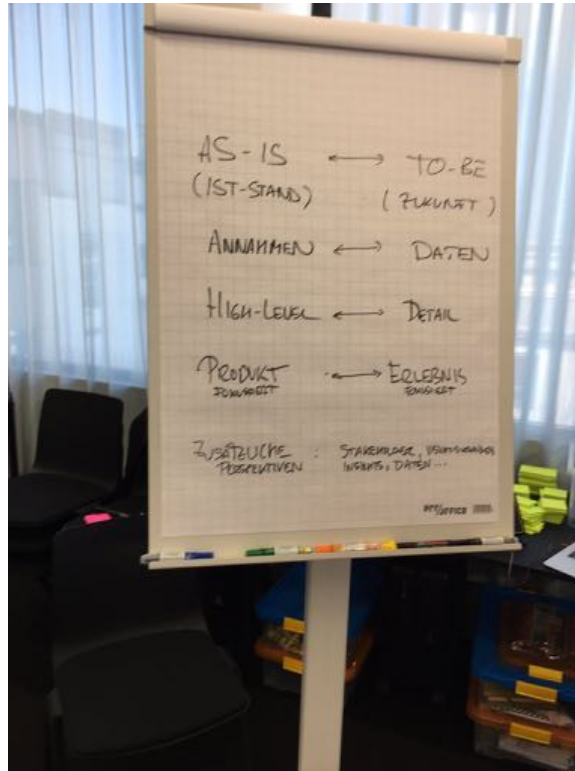
 10 MONTHS AGO



Service Design  
@sdnue

Die Customer Journey Map kann aufzeigen, wie der Prozess ist oder wie er sein sollte. Ist es der ganze Prozess oder ein Ausschnitt? [#sdnue](#)

 10 MONTHS AGO



Verschiedene Kriterien für Customer Journeys. [#sdnue pic.twitter.com/10xmgTIAgm](https://pic.twitter.com/10xmgTIAgm)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Service Design  
@sdnue

Bei der Ideen-Findung braucht es "Ja, und" und "Ja, aber". Jedoch nicht durcheinander, sondern nacheinander. [#sdnue](https://twitter.com/sdnue)

 10 MONTHS AGO



Nach den bisherigen Gruppen-Aktivitäten soll jetzt jeder für sich alleine Ideen sammeln und schnell auf ein Blatt zeichnen. [#sdnue pic.twitter.com/EPJLar7ZK7](https://twitter.com/EPJLar7ZK7)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Die Ideen werden den anderen Gruppen-Mitgliedern nun kurz vorgestellt. [#sdnue pic.twitter.com/Q59lgYxDGT](https://twitter.com/Q59lgYxDGT)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Service Design  
@sdnue

Selbst eine schlechte Skizze verdeutlicht eine Idee vielleicht besser, als ein ausformulierter Text.  
[#sdnue](#)



10 MONTHS AGO



Als nächstes sollen die Ideen in einem Ideen-Portfolio nach Machbarkeit und Einfluss auf das Kunden-Erlebnis einsortiert werden. [#sdnue pic.twitter.com/TONZ2roQt9](#)



SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Es können sowohl die Ideen-Zeichnungen direkt, als auch erklärende Post Its aufgehängt werden. Ergebnis kommt vor Schönheit. #sdnue [pic.twitter.com/EzJgvvs84d](https://pic.twitter.com/EzJgvvs84d)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Unser Coach Marc Stickdorn im Interview. #sdnue [pic.twitter.com/zjbBPAqvnP](https://pic.twitter.com/zjbBPAqvnP)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Als nächster im Interview: Adam Lawrence. [#sdnue pic.twitter.com/oJyMHHzz5](https://pic.twitter.com/oJyMHHzz5)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Ob die gesammelten Ideen funktionieren, lässt sich mit Prototypen herausfinden. [#sdnue pic.twitter.com/OEG1zRt6KH](https://pic.twitter.com/OEG1zRt6KH)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Service Design  
@sdnue

Das wichtige an den Prototypen ist nicht das bauen, sondern das gewinnen von Erkenntnissen daraus. #sdnue



10 MONTHS AGO



Aller guten Dinge ist drei: Markus Hormess. #sdnue [pic.twitter.com/6C3xsNhjUA](https://pic.twitter.com/6C3xsNhjUA)



SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Service Design  
@sdnue

Zurück zu Prototypen. Um einen Überblick zu geben, bekommt jede Gruppe eine andere Methode und soll damit eine Idee visualisieren. #sdnue



10 MONTHS AGO





Gruppe 1: Walk through mit Lego. [#sdnue pic.twitter.com/bTZiFCMEs0](https://pic.twitter.com/bTZiFCMEs0)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Gruppe 2: Investigative Probe. [#sdnue pic.twitter.com/I3P0FtPzV2](https://pic.twitter.com/I3P0FtPzV2)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Gruppe 3: Walk through mit Papier. [#sdnue pic.twitter.com/lcFi6Hj6TR](https://pic.twitter.com/lcFi6Hj6TR)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Gruppe 4: Klick-Modell. [#sdnue pic.twitter.com/LpAbCKgJEw](https://pic.twitter.com/LpAbCKgJEw)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Gruppe 5: Cardboard. [#sdnue pic.twitter.com/xTDZg7qh9b](https://pic.twitter.com/xTDZg7qh9b)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Präsentation der Gruppen-Prototypen vor allen Teilnehmern. [#sdnue pic.twitter.com/Q3VxUXoI58](https://pic.twitter.com/Q3VxUXoI58)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Letztes Tool für heute ist der Business Model Canvas. [#sdnue pic.twitter.com/PUCePAN2hC](https://twitter.com/PUCePAN2hC)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO



Abschlussrunde mit Ausblick auf morgen. [#sdnue pic.twitter.com/qs2Y0RRoqp](https://twitter.com/qs2Y0RRoqp)

 SERVICE DESIGN @SDNUE · 10 MONTHS AGO