



3 Tage

## Certified Service Design Thinker

Service Innovation, Customer Experience Design & Design Thinking



# Certified Service Design Thinker

## Beschreibung

### Worum es geht

Differenzierung und Erfolg am Markt werden heute nicht mehr durch Features erzielt, sondern durch einzigartige Kundenerlebnisse und neuartige Services oder Produkt-Service-Verbindungen. Mit speziellen Prozessen und Methoden hilft Ihnen Service Design Thinking, Innovationspotentiale zu identifizieren und Serviceangebote zu gestalten, die für Ihre Kunden attraktiv und nützlich und für Sie als Anbieter effizient umsetzbar sind. Dieses Seminar befähigt Sie dazu, Innovations- und Optimierungspotentiale im eigenen Angebot zu erkennen und erfolgreiche Kundenerlebnisse zu gestalten.

### Was Sie erwartet

Wenn Menschen ein Produkt oder einen Service nutzen, kommen Sie mit einer Vielzahl verschiedener Interfaces und Kommunikationskanäle in Kontakt. Auf Anbieterseite sind häufig unterschiedliche Teams für die Gestaltung dieser einzelnen „Touchpoints“ zuständig, was nicht selten zu Lücken und Brüchen im Gesamterlebnis des Kunden führt. Der Bedarf an speziell ausgebildeten Designern, Managern und Consultants, die eine stimmige und gelungene Gesamterfahrung über alle Touchpoints hinweg orchestrieren können, nimmt sowohl im privaten als auch im öffentlichen Sektor stetig zu.

### Was Sie lernen

Sie lernen konkrete Methoden und Tools aus dem Human-Centered Design kennen, die Ihnen helfen, Ihre Kunden besser zu verstehen und Pain Points und Verbesserungsmöglichkeiten aus Kundensicht wahrzunehmen. Sie erfahren, wie Sie von diesen Erkenntnissen zu skalierbaren, innovativen Lösungsideen kommen, und wie Sie diese effektiv umsetzen und kommunizieren. Die Perspektive des Service-Design-Thinking wird Ihnen helfen, Ihr Angebot ganzheitlich zu betrachten und neue Möglichkeiten der Service-Erweiterung oder -Verbesserung in allen Phasen, von der Akquise bis zur Nachbetreuung, zu erkennen.

### Wer teilnehmen sollte

Das Seminar wurde für Menschen entwickelt, die in Organisationen, Unternehmen, Agenturen, Institutionen und NGOs für die konzeptionelle und strategische Entwicklung neuer Services und ganzheitlicher, cross-channel Customer Experiences (mit-)verantwortlich sind, z.B. Service-Planer und -Manager, Projekt- und Produktmanager, Marketing- und Sales-Manager, Customer Service Manager, Designer und Design-Manager aus allen Bereichen (User Experience, Visual Design, Produktdesign, etc.), sowie Architekten, Scrum Master und Product Owner, Unternehmensberater und -gründer

# Certified Service Design Thinker

Agenda

01

## EINFÜHRUNG & ÜBERBLICK

Am ersten Tag erhalten Sie einen anwendungsorientierten Überblick über den Bereich Service Design mit vielen praktischen Übungen damit Sie Denkweise, Methoden und Tools selbst erleben und im weiteren Verlauf optimal reflektieren können.

**09:00 - 09:30 Kennenlernen und WarmUp**

**09:30 – 12:45 Service Design Thinking: Basics**

### Definitionen & Disziplinen

Service Design, Design Thinking, Customer Experience Design, User Experience Human-Centered Design, Business Design

### Die Service-Perspektive im Design:

Customer Journey, Touchpoints, Channels, Blueprint, Service-Ökosystem, Erwartungs-Management, Service- vs. Produktdesign, Qualitätskriterien für Services...

### Die Notwendigkeit und der Nutzen von Service Design:

Wichtige Trends (Servitization, Shared Economy, Experience Economy,...), neue Anforderungen an Unternehmen (Customer Experience als Hauptunterscheidungsmerkmal, Innovationsdruck, etc.), Fallbeispiele

### Designprozess:

Double-Diamond-Prozess, Analyse & Exploration, Insights, Ideenfindung, Konzeptentwicklung, Prototyping, Test, Umsetzung

*Praktische Übung (ca. 2h): Crashkurs Design Thinking - Sie durchlaufen die wichtigsten Phasen des Designprozesses, erproben Methoden der Exploration und Empathie-Bildung, finden neue Ideen, bauen Prototypen und testen sie.*

**12:45 – 13:45 Mittagspause**

**13:45 – 16:30 Design Research: Analyse & Exploration**

### Design Research Ziele:

Nutzerbedürfnisse verstehen, latente Bedürfnisse aufspüren, Kundenzufriedenheit steigern, Innovationspotentiale erkennen, Verhaltensänderung einfach machen

### Methoden & Tools

Immersion, Service Safari, Design-Ethnographie, Contextual Inquiry, AEIOU-Beobachtungen, Tagebuchstudien, Cultural Probes, Extreme Users, Kreativmethoden,...

*Praktische Übung (ca. 1,5h): Design Research-Methoden*

**16:30 – 17:00 Reflexion des Tages, Ausblick**

# Certified Service Design Thinker

## Agenda

02

### **INSIGHT, IDEATION, SERVICEVISION**

Im Kontext einer konkreten Designaufgabe lernen Sie am zweiten Tag, wie Sie Serviceangebote und Kundenerlebnisse analysieren, Innovationspotentiale identifizieren und wie sie von diesen Insights zu einer Servicevision und neuen Servicekonzepten kommen.

**09:00 – 09:15 Warm-Up, Überblick über den Tag**

**09:15 – 12:45 Von Forschungsdaten zu Insights**

#### **Design Research Synthesis:**

Organisation von Forschungsergebnissen, Clusterbildung, Mustersuche, Interpretation, Erkenntnisse, Modellierung, Problem Re-Framing

#### **Kunden repräsentieren:**

Personas als Empathie-Tool, Orientierung und Inspirationsquelle; A-day-in-the-life, Empathy Mapping

#### **Customer Journey Mapping, Experience Mapping:**

Das Kundenerlebnis visualisieren, Verbesserungs- und Innovationspotentiale entdecken, Ressourcen optimieren; Varianten und Anwendungen

*Praktische Übungen (ca. 2,5h): Interview, Personas, Customer Journey Mapping/Experience Mapping*

**12:45 – 13:45 Mittagspause**

**13:45 – 16:30 Von Insights zu Ideen – Von Ideen zum Service-Konzept**

#### **Problem Reframing und Ideenfindung:**

HMW-Fragen (How Might We?), Brainstorming, Brainwriting, Inspiration Cards, What Ifs, Mash Ups,...

#### **Servicevision und Wertversprechen:**

Ideenauswahl, Value Proposition, Service Evidencing, Design the Box, ...

*Praktische Übungen (ca. 2h): Ideenfindung, Affinity Diagramming, Design the Box*

**16:30 – 17:00 Reflexion des Tages, Ausblick**



# Certified Service Design Thinker

Agenda

03

## **VISUALISIERUNG, PROTOTYPISIERUNG UND TEST**

Am 3. Tag lernen Sie wie Sie bereits während der Konzeptentwicklung Nutzerfeedback einfließen lassen können, um Designs zu verbessern und Risiken und Kosten zu minimieren. Außerdem erfahren Sie, wie Sie Service Design effektiv in Ihre Organisation integrieren können.

**09:00 – 09:15 Begrüßung, Warm-Up**

**09:15 – 12:15 Visualisierung, Service und Experience Prototyping und Test**

### **Formen der Visualisierung und Prototypisierung im Service Design und Möglichkeiten der Nutzer-Einbeziehung:**

Storytelling, Storyboarding, Experience Prototyping, Lofi- vs. Hifi-Prototyping, Desktop Walkthrough, Service-Staging, Rollenspiele, Bodystorming, Simulationen, etc.

*Praktische Übung (ca. 2h): Storyboarding, Experience Prototyping und Rollenspiel*

**12:45 – 13:45 Mittagspause**

**13:45 – 15:30 Service-Innovationen umsetzen**

### **Services im Detail entwickeln:**

Service-Blueprints – Anforderungsspezifikation für Services (Interaktionsmöglichkeiten, Touchpoints, organisatorische und technische Anforderungen,...), Stakeholder Maps, System Maps, Motivations-/Nutzenmatrix, Business Model Canvas für Services

### **Service Design Thinking in die eigene Unternehmenspraxis integrieren:**

Typische Herausforderungen bei der Integration von Design Thinking, praktische Tipps, Design Tools und Visualisierungen für den organisatorischen Wandel, Best Practices,...

*Praktische Übung (ca. 1h): Service Blueprinting*

**15:30 – 16:00 Reflexion, Ausklang & Abschied**

**16:00 Seminarende**



# Certified Service Design Thinker

## ZAHLEN & FAKTEN

Sprache: Deutsch  
Max. Teilnehmer: 12  
Dauer: 3 Tage  
Zeiten: 09:00 – 17:00 Uhr,  
letzter Tag: 9:00 – 16:00 Uhr  
Kosten:  
€ 1.650,00 (Frühbucher/bis 12 Wochen  
vor Seminarbeginn)  
€ 1.790,00 (Normalpreis)

## RABATTE

5% bei Anmeldung von 2 Mitarbeitern  
10% bei Anmeldung von 3 Mitarbeitern  
15% bei Anmeldung von 4+ Mitarbeitern

## ZERTIFIKAT

Bei erfolgreicher Teilnahme wird zum Abschluss des Seminars das Zertifikat „*Certified Service Design Thinker*“ des XDi – Experience Design Instituts vergeben.

## ENTHALTENE LEISTUNGEN

- Zertifikat „*Service Design Thinker*“
- Schulungsunterlagen in digitaler Form
- PDF-Dokumentation mit Links
- Prozess- und Methoden-Templates
- Exklusiv-Zugang zur XDi-Knowledge-Base
- Zahlreiche UX- und Usability-Quellen & Best Practices
- Dokumentation der praktischen Übungen
- Photos und Videos der Veranstaltung
- Aktuelle Web- und App-Beispiele
- Praktische Tipps und theoretische Ressourcen
- Einzel- und Gruppenübungen mit Präsentationen
- Getränke, Obst und Snacks

# Certified Service Design Thinker

TRAINER



**Nicole Neuberger**

Service & User Experience Designerin

Nicole Neuberger hat Psychologie und Interaktionsdesign studiert und beschäftigt sich seit über 16 Jahren mit Human-Centered Design. Als selbständige Designerin, Trainerin und Coachin hilft sie Organisationen in verschiedenen Ländern nutzerfreundliche Services und Produkte zu entwickeln. Darüber hinaus arbeitet sie an eigenen Projekten in den Bereichen Gesundheit und Tourismus.

TRAINER



**Katrin Mathis**

Service Designerin & UX Konzepterin

Katrin Mathis konzipiert seit mehr als 15 Jahren digitale Lösungen mit mehr Wert. Mit einem BSc in OnlineMedien und einem MBA in Service Innovation & Design bringt sie die optimale Kombination an Skills mit, um Organisationen bei der digitalen Transformation zu begleiten. Mit zukunftsweisenden Methoden hilft sie, interne Prozesse so zu verzahnen, dass Kunden und Mitarbeiter gute Erfahrungen machen. Sie lebt in Freiburg.



# Certified Service Design Thinker

## IHRE BENEFITS

- Erstklassige Trainer mit ausgeprägtem Praxiswissen und langjähriger praktischer Erfahrung im internationalen Kontext
- Lerninhalte didaktisch aufbereitet und kreativ umgesetzt
- Theoretisch fundiertes Wissen praktisch anwenden
- Neueste Ergebnisse der Gehirn-Forschung nutzen
- Coaching- und Mentaltraining-Methoden integriert
- Umfangreiche Seminarunterlagen mit vielen weiteren Tipps, Tricks & Links
- Attraktive Räumlichkeiten mit besonderer Atmosphäre
- Persönlicher, ungezwungener Umgang
- Als Bildungsurlaub anerkannt

## USER MEHRWERT

Das XDi setzt auf neue, interaktive Lehr- und Bildungsformate, die sich an den aktuellen Erkenntnissen der Hirnforschung orientieren. Unser Credo ist „Learning by Doing“ – die Teilnehmer unserer Seminare lernen die Anwendung relevanter Methoden und Techniken anhand praktischer Übungen in kleinen Teams.



# Certified Service Design Thinker

## TEILNEHMERSTIMMEN

*“Ich bin davon überzeugt, dass Service Design und die in diesem Kurs vermittelten Skills für jedes Unternehmen eine Bereicherung wären. Besser kann man das notwendige Wissen dazu in drei Tagen nicht aufbereiten. Jederzeit wieder! Danke Nicole.”*

Michael Schützenhofer – Digital Strategie  
STRATEGIEdesign

## REFERENZEN

Weitere Referenzen und Teilnehmerstimmen auf [xd-i.com/referenzen](http://xd-i.com/referenzen)

otto group



Handelsblatt



DAIMLER



UNITED NATIONS

Douglas



ERICSSON

Bayer CropScience



medienfabrik  
servato



sopra  
steria

## MITGLIEDSCHAFTEN

