



3 Tage

Live Online-
Training

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 – 12:00 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. 1,5h): 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.

12:00 – 13:00 Mittagspause

13:00 – 15:30 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

15:30 – 16:00 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 – 12:00 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. 2h): Interview, Personas, Customer Journey Mapping/Experience Mapping

12:00 – 13:00 Mittagspause

13:00 – 15:30 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

15:30 – 16:00 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 – 12:00 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

12:00 – 13:00 Mittagspause

13:00 – 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



Certified Service Design Thinker

ZAHLEN & FAKTEN

Sprache: Deutsch
Max. Teilnehmer: 12
Dauer: 3 Tage
Zeiten: 09:00 – 12:00 & 13:00 - 16:00 Uhr,
Kosten:
€ 1.350,00 (Frühbucher/bis 12 Wochen vor Seminarbeginn)
€ 1.490,00 (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

Certified Service Design Thinker

TRAINER



Jeannette Weber

Senior Service Designerin und Designforscherin und Facilitator

Jeannette Weber ist Designerin mit über 12 Jahren Erfahrung in Service Design, Identity Design und der Moderatorin von Gestaltungsprozessen. Design versteht sie dabei als Methode, um neue Perspektiven auf gesellschaftliche und organisatorische Fragestellung zu gewinnen und Zukünfte zu gestalten. Dabei legt sie einen besonderen Schwerpunkt auf die empathische und co-kreative Gestaltung. Jeannette arbeitet in multidisziplinären Netzwerken und ist außerdem regelmäßig an Hochschulen in der Lehre tätig.

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
- 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

otto group



Handelsblatt



DAIMLER



UNITED NATIONS

Douglas



ERICSSON

Bayer CropScience



MITGLIEDSCHAFTEN

