

Factsheet: Design für Dienstleistungen

Tauchen in Ihrem Umfeld neue Geschäftsmodelle auf, die eine Anpassung Ihres Angebots nahelegen? Geht es darum, die Potenziale der Digitalisierung zu auszuschöpfen, um Ihren Kunden ein herausragendes Service-Erlebnis zu bieten? Oder möchten Sie einfach Wartezeiten verringern und Beschwerden abbauen?

Lösungen

Dann kann Ihnen Service Design helfen, denn ansprechende Dienstleistungen erfordern Design. Nicht immer werden Dienstleistungen von Grund auf neu entworfen, oft geht es um eine Optimierung oder ein „Tuning“. Das Vorgehen und die Ausgangsfragen sind in beiden Fällen ähnlich: Wie muss die Kundeninteraktion aussehen, um einen hohen Nutzen zu erzeugen? Wie lassen sich physische und digitale „Touchpoints“ so kombinieren, dass sie zu einem besonderen Kundenerlebnis führen? Welche Abläufe und Vorleistungen sind dafür erforderlich?

Beim Design von Services stehen andere Aspekte im Vordergrund als bei greifbaren Produkten: Die überzeugende Lösung hängt in erster Linie vom Zusammenspiel aller Beteiligten ab. Damit sind organisatorische Themen angesprochen, wie etwa die Steuerung des Informationsflusses, die Klärung von Rollen und Zuständigkeiten oder die Bewältigung von Schnittstellen. Sie alle sind vom Standpunkt des Kunden optimal aufeinander abzustimmen.

Vorgehen im Service Design

Für diese Aufgabe stellt Ihnen der Ansatz des „Design Thinking“ bewährte Instrumente zur Verfügung. Sie beruhen auf einer intensiven Auseinandersetzung mit den Kunden, ihrer Situation und ihren Anliegen.

Im Design Thinking entwickeln sich Dienstleistungen schrittweise in Zusammenarbeit mit Kunden und Mitarbeitenden. Im Vordergrund steht nicht das perfekte Konzept, sondern die zügige Entwicklung brauchbarer „Service-Ideen“ im Sinne von Prototypen. Sie sollen rasch für Praxistests mit Kunden und Mitarbeitenden zur Verfügung stehen. So erhalten alle Beteiligten frühzeitig eine Rückmeldung, wie der Service aufgenommen wird. Kostspielige Fehlentwicklungen werden vermieden, und die Wünsche der Kunden bleiben stets im Blickfeld.

Bewährte Instrumente aus der Moderationstechnik und der Organisationsentwicklung sorgen für den gezielten Einbezug der Beteiligten und gewährleisten eine klare visuelle Dokumentation aller Zwischenschritte. Bei Bedarf lassen sich fallweise weitere Methoden aus Psychologie und Erwachsenenbildung für das Simulieren, Darstellen und Testen von Service-Ideen oder -Prototypen einsetzen (z.B. Fotodokumentationen, Rollenspiele oder die Auswertung von Kundenerlebnissen).

Ihr Nutzen und Ihr Mehrwert

Sie erhalten Unterstützung bei der Entwicklung kundengerechter Dienstleistungen oder Dienstleistungskomponenten. Design-Thinking-Methoden bieten die Chance, neuartige Problemlösungen zu schaffen, die einen echten Wettbewerbsvorteil bieten. Ausserdem erleichtert der frühe Einbezug der Mitarbeitenden die effiziente Einführung neuer Service-Konzepte.