

# Service Design

Die zunehmende Digitalisierung aller Branchen bringt tiefgreifende Konsequenzen für alle Bereiche des Lebens mit sich. Services sind heute ein zentraler Faktor für gesellschaftliche und wirtschaftliche Innovation, für Wachstum und Lebensqualität. Durch die globale Vernetzung von Daten und Artefakten, dem „Internet of things,“ von „Anfassbarem“ mit „Immateriellen“ passiert dieser Wandel in einer rasanten Geschwindigkeit. Viele Produkte werden um den Aspekt Service (digital oder analog, z.B. Navigation im Auto) ergänzt oder von Anfang an als Produkt- und Servicehybrid (z.B. Mobilitätsservice-Ökosystem) konzipiert. Die Nutzer erwarten von Marken heutzutage durchgängige Erlebnisse, die eine Interaktion über sämtliche Kanäle und „Touchpoints“ hinweg beinhalten. Designer stehen vor der komplexen Aufgabe diese durchgängigen Erlebnisse „sinnvoll“ zu gestalten und zu orchestrieren.

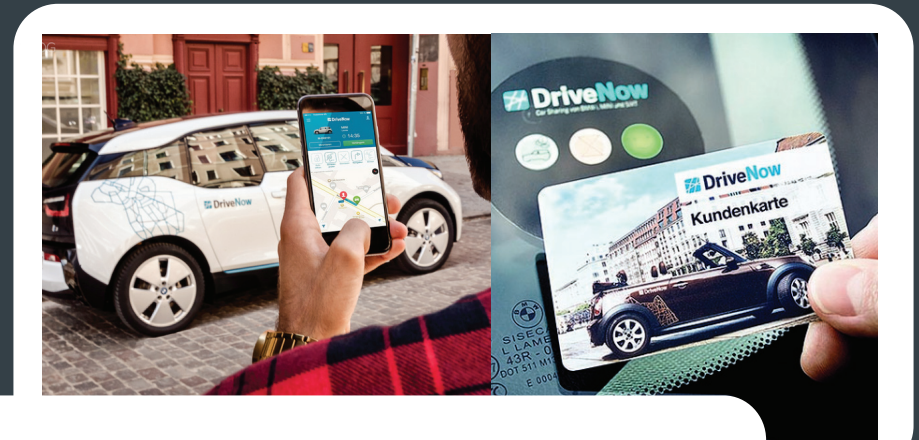
## Ziele des Kurses

- Kennenlernen der Methoden & User centred Design
- Einblick u.a. in den qualitativen User Research, Prototyping
- Von „Insights“ zu relevanten Designkonzepten
- Service Design erlernen und erleben

## Lehrende:

Tina Weisser, *Innovations- und Service Designberaterin, selbständig tätig für u.a. BMW, Consulting Impact, Lufthansa, Virtual Identity*  
Christina Ebert, *UX Designerin, ehemals Frog Design, BMW*  
Myriam Molitor, *Service Designerin bei Designit*

Geplante Gruppengröße: max. 15 Studierende  
Präsenzzeit: 4 SWS, Mo., 16.30 - 19:45 Uhr,  
Ort: Workshopräume der Agenturen Virtual Identity & Designit  
Genaue Termine und Orte nach Absprache



**55** billion things  
(10 per Person )  
will be connected to the  
internet of things by **2020**  
(psfk)