

IHR NUTZEN DURCH SERVICE DESIGN



- Aufbau und Verstärkung einer positiven Außenwirkung durch zufriedene Kunden/Innen
- Zufriedene Mitarbeiter/Innen durch mehr Einflussnahme und modernisierte Prozesse
- Mehr Effizienz und Effektivität in Ihrer Abteilung
- Wertzuwachs für Kunden/Innen und Ihre Organisation



80/8 Delivery Gap, Bain & Company (2005)

Wie schätzen Sie die Zahlen in der öffentlichen Verwaltung ein?

Nehmen Sie Kontakt zu uns auf:



Kontakt

Christine Schaupp
T.: +49 152 0847 7334
E-Mail: christine.schaupp@msg.group

msg systems ag

Robert-Bürkle-Straße 1
85737 Ismaning/München
Deutschland
msg.group

SERVICE DESIGN

**JEDER KUNDE, JEDER
MITARBEITER GESTALTET
SERVICE-ERLEBNISSE MIT**

WARUM SERVICE DESIGN?

Fortschreitende Digitalisierung führt zu Veränderungen in der öffentlichen Verwaltung.

Kunden/Innen erwarten aufgrund ihrer Erfahrungen in anderen Branchen vergleichbare Services von der Stadtverwaltung. Organisationsstrategie und Service-Leistungen müssen sich stark am Nutzer ausrichten.

Mit Service Design generieren Sie gleichzeitig Wert für Kunden/Innen und für die eigene Organisation.

Entscheidend ist die konsequente Nutzerperspektive.

EIN MÖGLICHER ABLAUF FÜR IHR PROJEKT

BASIS-WORKSHOP 1-2 Tage: Theorie und praktische Übungen

Auftragsklärung

(1-2 Tage)

- Klärung der Ziele, Stakeholder, Rahmenbedingungen, Erwartungen
- Teambuilding

Entdecken und Definieren

(1-2 Tage)

- Sammeln von Informationen
- Erstellen von Customer Journey und Stakeholder Mapping

Mögliche Follow-Ups:

- Beobachtung / Befragungen (1-5 Wochen)

KICK-OFF

ANALYSE-WORKSHOP

UMSETZUNG

IDEATION-WORKSHOP

Alternative Konzeptentwicklung

(mehrere Wochen)

- Anwenden von Testmethoden, z.B. moderierte Benutzertests
- Feedback-Evaluation
- Implementierung des Service

Mögliches Follow-Up:

- Change Management

Ideenfindung

(1-2 Tage):

- Generierung von Ideen, die als potentielle Lösung dienen sollen
- Lösungen einander gegenüberstellen und Feedback evaluieren