

Inhaltsverzeichnis

1	Service Design mit der Quadromo-Methode	1
1.1	Die Zeit ist reif für Service Design	1
1.2	Die Besonderheiten von Dienstleistungen	3
1.3	Der Dienstleistungsinnovationsprozess	5
1.4	Der Einsatzbereich der Quadromo-Methode	9
	Literatur	11
2	Die vier Perspektiven des Service Design	13
2.1	Der Nutzen	13
2.2	Der Prozess	16
2.3	Die Ressourcen	17
2.4	Das Finanzielle	19
	Literatur	22
3	Die Quadromo-Methode	23
3.1	Die Philosophie	23
3.1.1	Struktur	23
3.1.2	Arbeitsrichtung	24
3.1.3	Ebenen	26
3.1.4	Zeilenorientierung	27
3.1.5	Prozessorientierung	29
3.1.6	Beispiel: Hundebetreuung as a Service (HaaS)	32
3.2	Der Weg zum Geschäftsmodell	32
3.2.1	Nutzen definieren	32
3.2.2	Prozessschritte beschreiben	35
3.2.3	Ressourcen zuordnen	46
3.2.4	Kosten und Erlöse festlegen	53

3.3	Die Anwendung in Workshops	61
3.3.1	Was Sie im Vorhinein abstimmen sollten	61
3.3.2	Was Sie während des Workshops beachten sollten	68
4	Fallbeispiele zum Service Design	73
4.1	Technische Dokumentationen on-demand mit PRINT	73
4.1.1	Ausgangssituation	73
4.1.2	Entwicklung der neuen Dienstleistung	76
4.1.3	Analyse des Geschäftsmodells	82
4.2	Komplettservice für Namensschilder mit OFFICE	85
4.2.1	Ausgangssituation	85
4.2.2	Entwicklung der neuen Dienstleistung	87
4.2.3	Analyse des Geschäftsmodells	95
4.3	Integrierte eCommerce-Lösung mit LOGICAL	97
4.3.1	Ausgangssituation	97
4.3.2	Entwicklung der neuen Dienstleistung	100
4.3.3	Analyse des Geschäftsmodells	106
5	Erfolgsfaktoren für das Service Design	109
5.1	Trennen Sie Ideenfindung und Ausarbeitung	109
5.2	Starten Sie ergebnisoffen aber mit dem Ziel im Blick	110
5.3	Seien Sie ko-kreativ und binden Sie Ihre Kunden ein	111
5.4	Fokussieren Sie den Kernprozess, aber erfassen Sie alles	112
5.5	Folgen Sie der generellen Arbeitsrichtung aber erlauben Sie auch Gedankensprünge	113
5.6	Nutzen Sie den Gestaltungsrahmen als „Spielwiese“	115
5.7	Betrachten Sie Service Design als regelmäßige Aufgabe	115
	Literatur	116