

Gemeinsam mit dem Nutzer: Produktentwicklung mit Service Design

Best Practice Digitalisierung | Startplatz Köln | 17. Januar 2018

Die Gothaer Challenge

„Wir brauchen innovative Produkte und Services für junge Erwachsene“

INNOVATION RADICALS



Marko



Johanna



Sebastian



Matthias



Mayte



Simone



Katharina



Masiar



Steffi



Jessi



Leni



Eberhard



Christoph



Miriam



Agathe

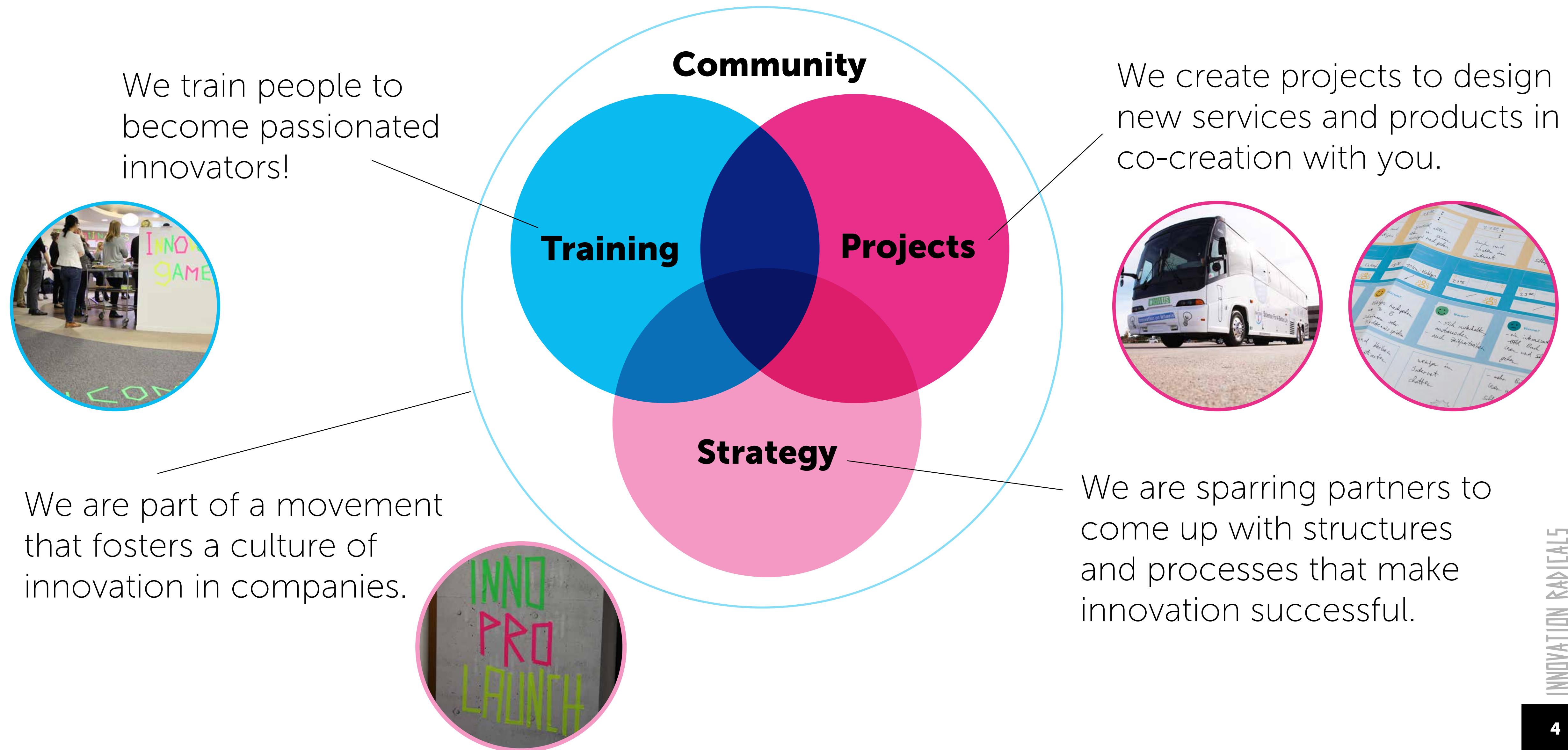


Monika

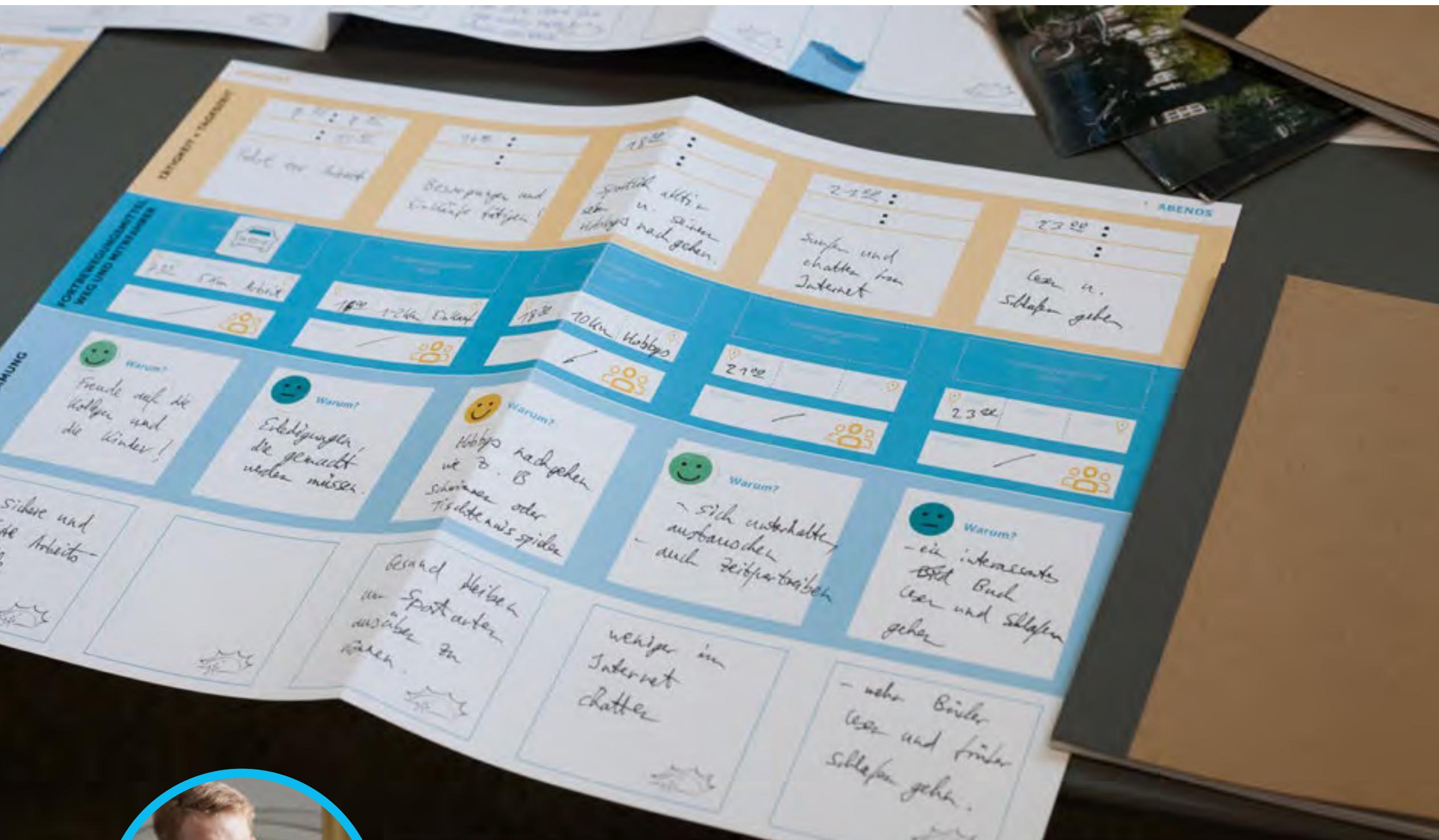
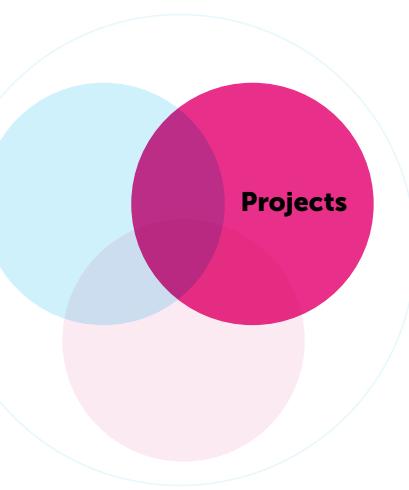


Josiane

INNOVATION RADICALS



Our work | Projects



„Normally, this would have taken us two years, now we came up with three solutions in only four weeks!“

Simon Böinghoff | Product Developer

#ServiceDesign

Challenge:

How can we find new valuable services and products?

Approach:

Together with an internal team we had a Kick-Off workshop to set the challenge. After three weeks of interviewing and intense research by our Service Design team we worked with these insights in a two-day workshop to co-create solutions.

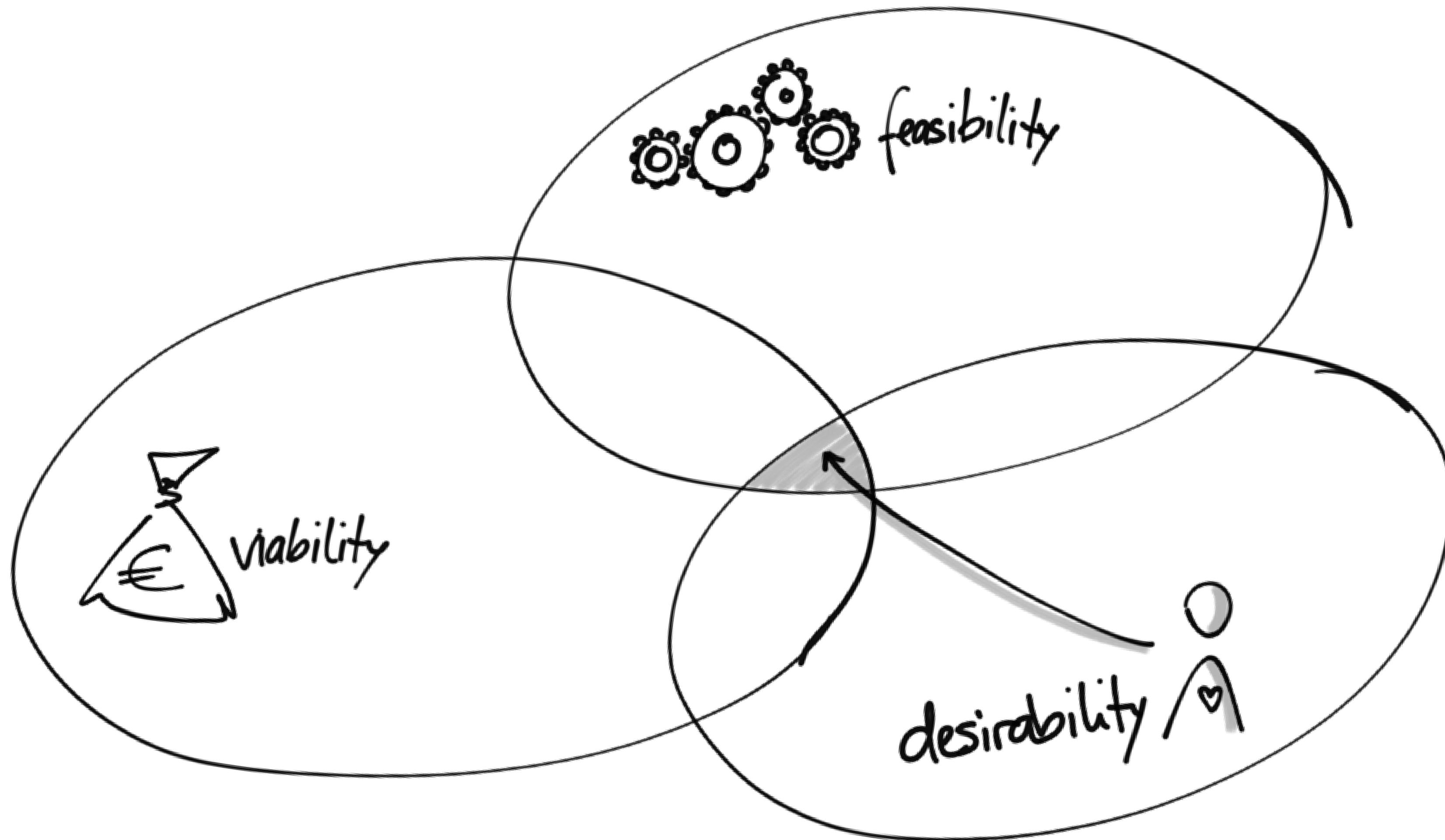
Outcome:

> 3 solutions

Method:

> Service Design

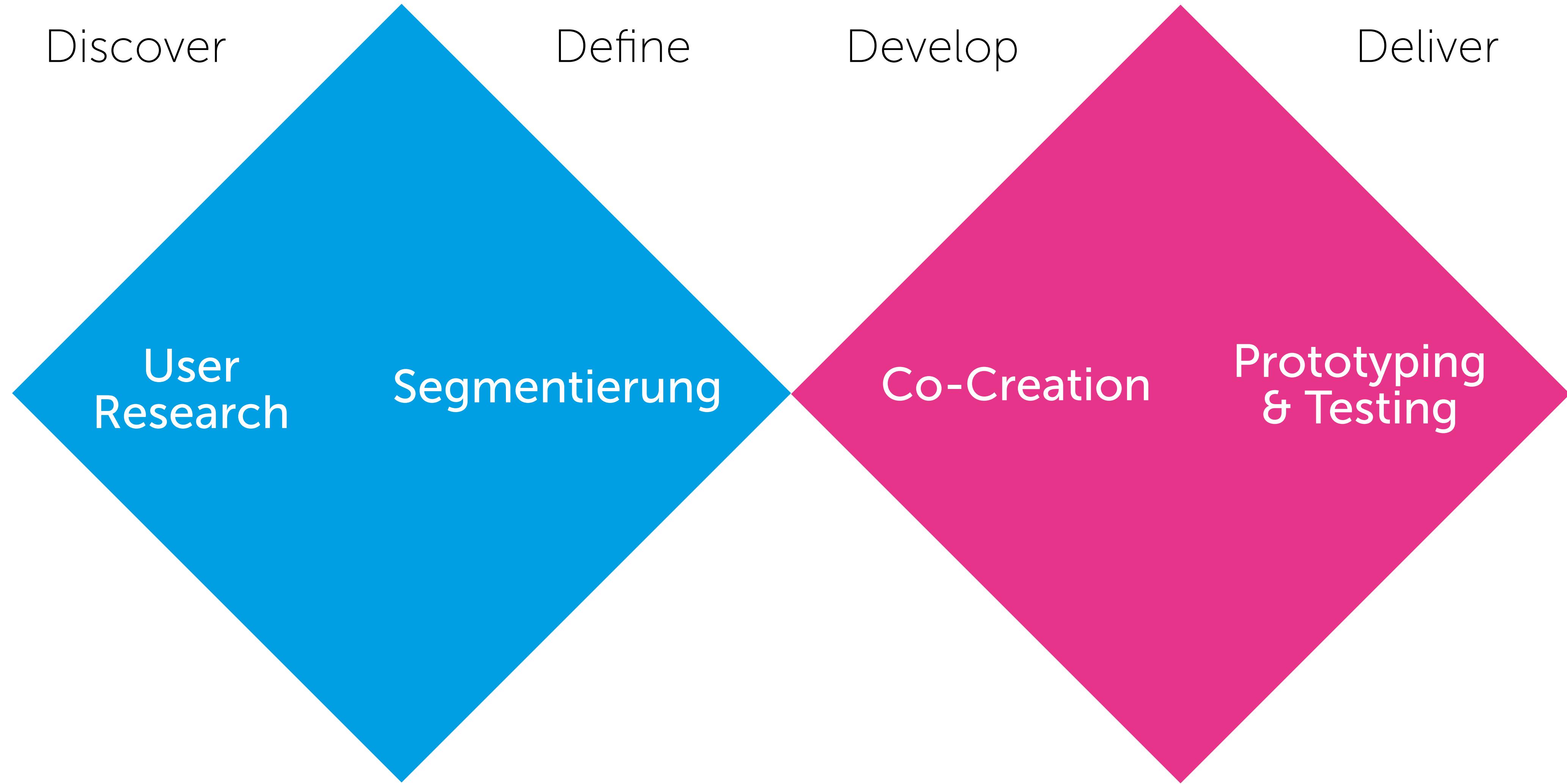
Service Design



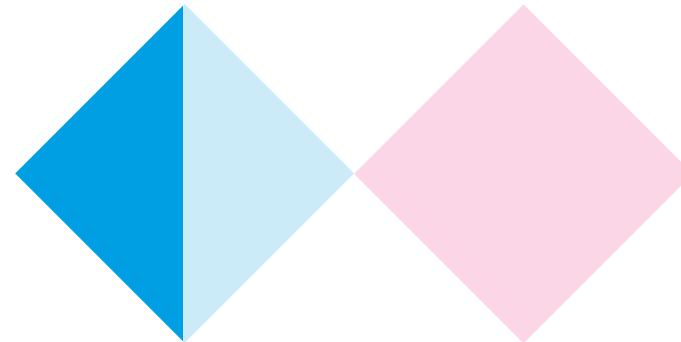
■ INNOVATION RADICALS@Gothaer

„Verstehen wie die Zielgruppe tickt.
Der Nutzer und seine Bedürfnisse &
Schmerzpunkte als Ansatz für Innovation.“

Methodischer Überblick



User Research



Zitat

„Ich verlasse mich meistens darauf, dass meine Eltern das geregelt haben“

Zuhause ist bei meinen Eltern. Ich bin zwar zum Studium nach Köln gezogen und wollte das auch unbedingt, aber fühle mich zu meinem Heimatort noch sehr verbunden, gehe dort noch zum Hausarzt etc. Ich habe auch alle wichtigen Dinge in meinem Zimmer bei meinen Eltern.

Freizeit habe ich früher viel für meinen Leistungssport, das Schwimmen genutzt. Heute gehe ich lieber Shoppen und gebe auch mein meistes Geld dafür aus. Ich reise aber auch gerne und spare das Geld von meinem Nebenjob für längere Reisen.

Kernaussagen



„Wenn ich verreise, plane ich lieber alles vorher. Dann kann ich mich besser darauf freuen“

„Ich liebe Punkte sammel. Wenn ich dann zum Beispiel sofort einen Rabatt an der Kasse bei H&M bekomme, dann nehme ich gerne am Programm teil.“

„Ich spare schon jeden Monat etwas Geld für längere Reisen oder so, meine Eltern zahlen ja auch meine Miete, da geht das.“

„Ich schaue immer 5 mal nach, ob der Herd aus ist bevor ich das Haus verlasse. Ich möchte an nichts Schuld sein.“

„Ich frage eigentlich immer meine Eltern oder meine Schwester, die beraten mich gut bei Entscheidungen.“



Versicherung

„Es ist schon gut Versicherungen zu haben, aber das haben meine Eltern alles für mich geklärt. Ich lasse auch lieber **Papa alles regeln**, weil ich denke dass die mich nicht ernst nehmen würden wenn ich dort anrufen würde.“

„Ich bin noch in der privaten Krankenversicherung, finde das aber eigentlich doof. Aber meine **Eltern fanden das besser so**, keine Ahnung warum. Ich habe auch nicht nachgefragt.“

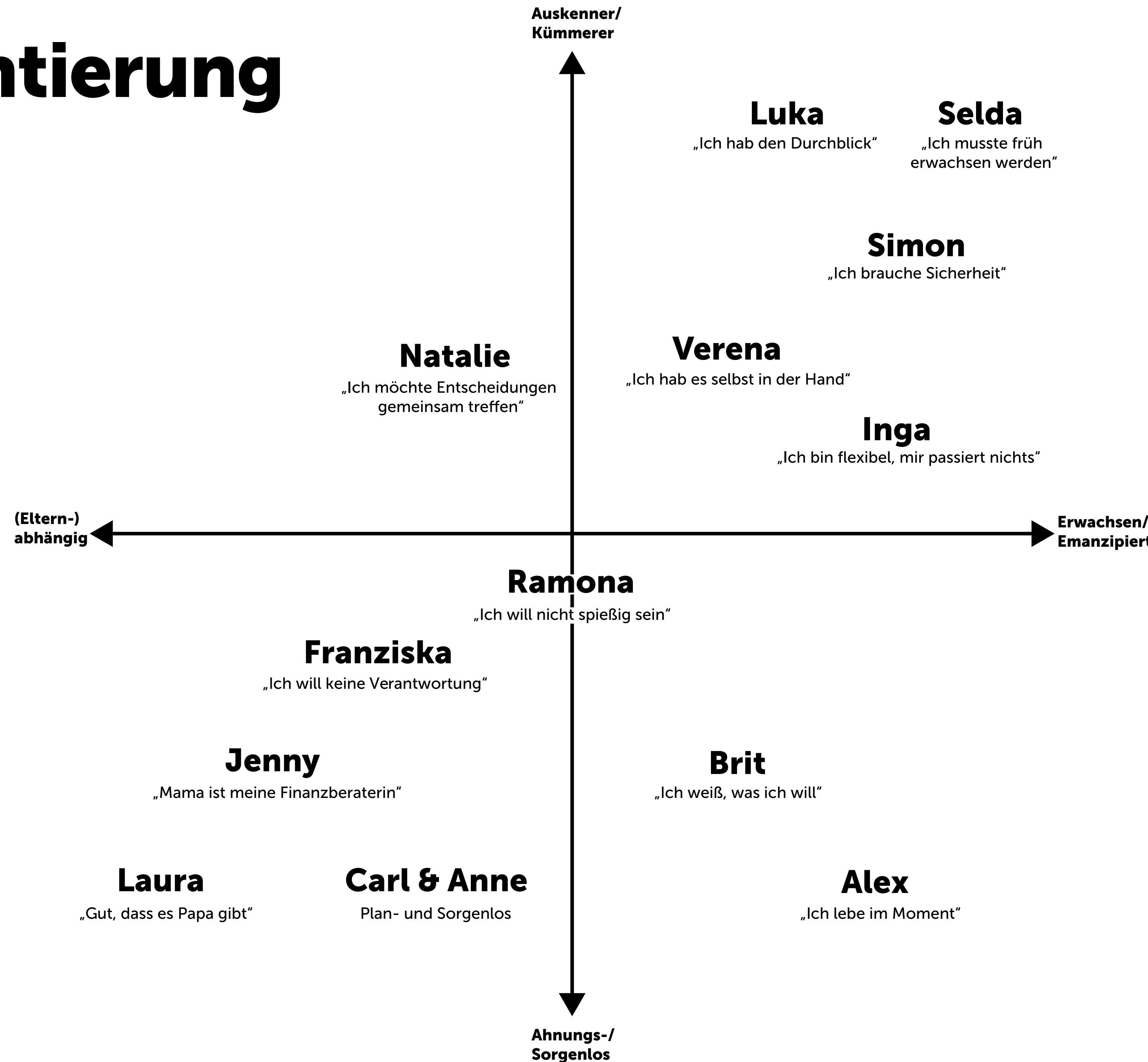
Sorgen



Angst davor, dass im Studium etwas schief laufen könnte. Sie hat sich zum Beispiel einmal für eine falsche Klausur angemeldet und das erst einen Tag vorher gemerkt. Sie hat dann sofort Papa angerufen, er hat ihr ein Attest vom Arzt besorgt.

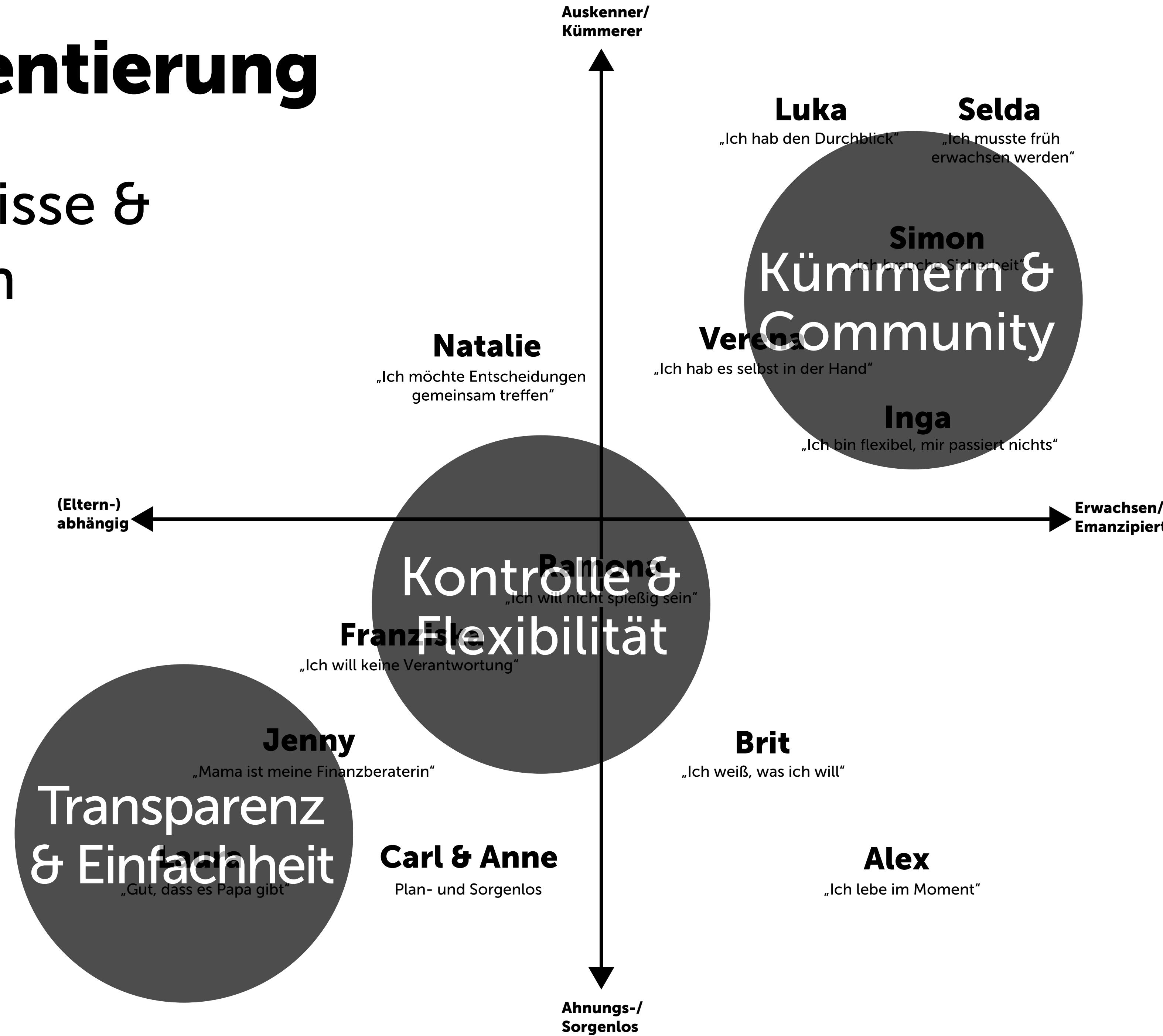
Sie hat allgemein wenig Ängste, da egal was passiert, Papa die Lösung kennt.

Segmentierung

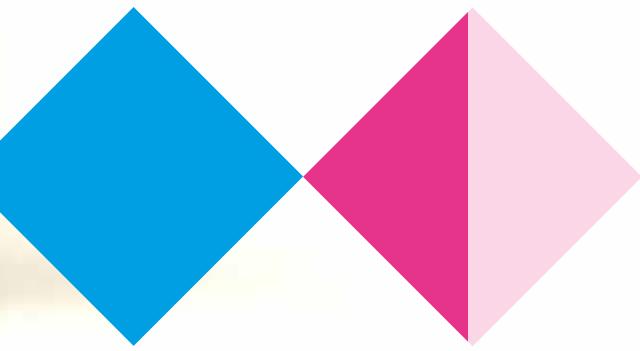


Segmentierung

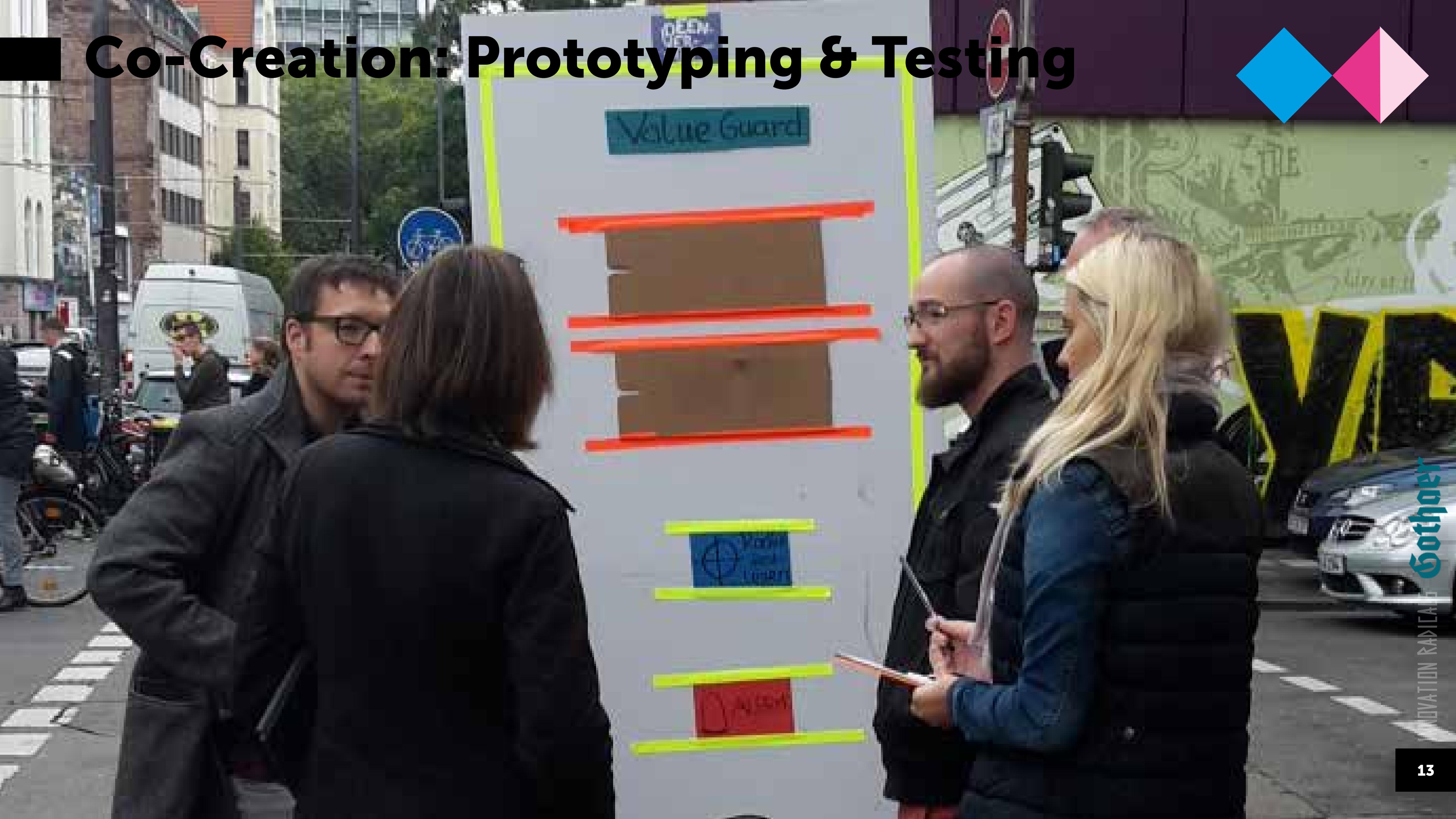
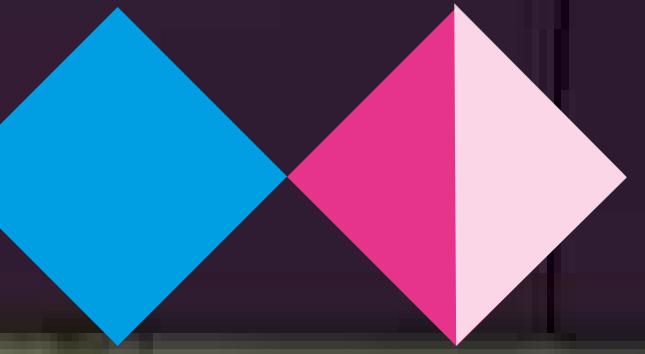
Bedürfnisse &
Anliegen



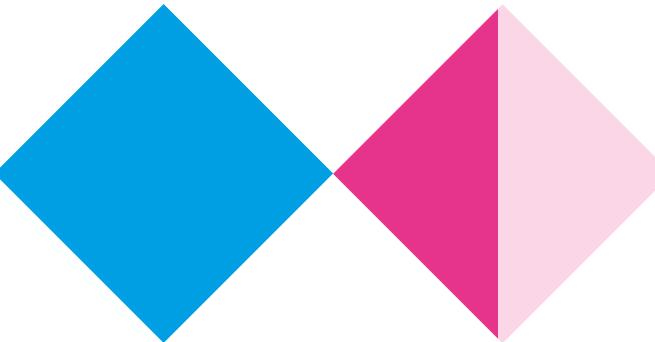
Co-Creation



■ Co-Creation: Prototyping & Testing



■ Co-Creation: 3 Prototypen

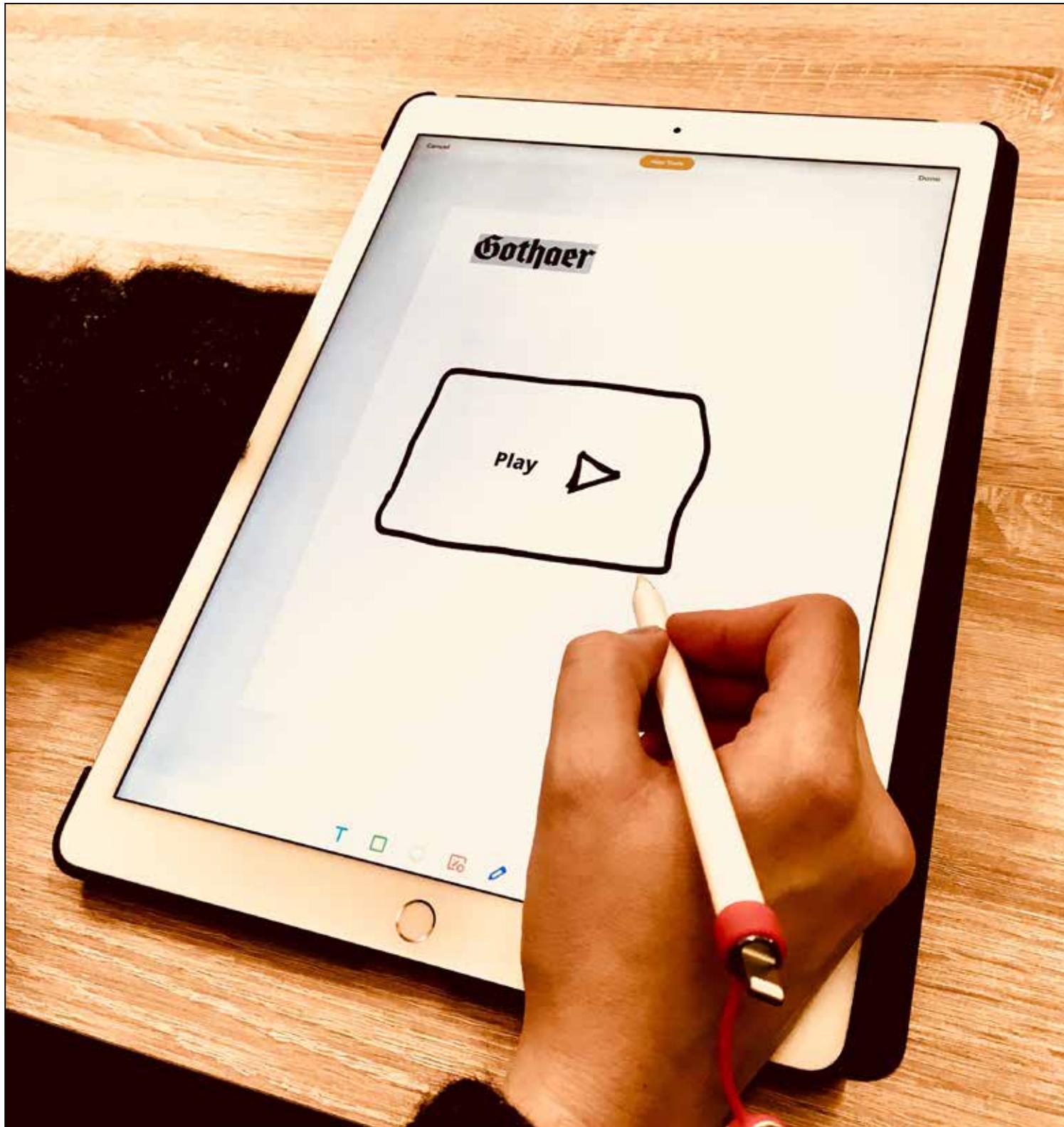


Aus den folgenden Bedürfnisse & Anliegen abgeleitet:



**neuer
Verkaufsansatz**

Prototypen Verfeinerung & User Testing



Clickdummy



LAURA
22, BWL Studentin
WG | Köln Innenstadt

Testing mit User vor Ort

Zitat

„Ich verlasse mich meistens darauf, dass meine Eltern das geregelt haben“

Zuhause ist bei meinen Eltern. Ich bin zwar zum Studium nach Köln gezogen und wollte das auch unbedingt, aber fühle mich zu meinem Heimatort noch sehr verbunden, gehe dort noch zum Hausarzt etc. Ich habe auch alle wichtigen Dinge in meinem Zimmer bei meinen Eltern.

Freizeit habe ich früher viel für meinen Leistungssport, das Schwimmen genutzt. Heute gehe ich lieber Shoppen und gebe auch mein meistes Geld dafür aus. Ich reise aber auch gerne und spare das Geld von meinem Nebenjob für längere Reisen.

Kernaussagen



„Wenn ich verreise, plane ich lieber alles vorher. Dann kann ich mich besser darauf freuen“

„Ich liebe Punkte sammel. Wenn ich dann zum Beispiel sofort einen Rabatt an der Kasse bei H&M bekomme, dann nehme ich gerne am Programm teil.“

„Ich spare schon jeden Monat etwas Geld für längere Reisen oder so, meine Eltern zahlen ja auch meine Miete, da geht das.“

Sorgen



Angst davor, dass im Studium etwas schief laufen könnte. Sie hat sich zum Beispiel einmal für eine falsche Klausur angemeldet und das erst einen Tag vorher gemerkt. Sie hat dann sofort Papa angerufen, er hat ihr ein Attest vom Arzt besorgt.

Sie hat allgemein wenig Ängste, da egal was passiert, Papa die Lösung kennt.



Versicherung

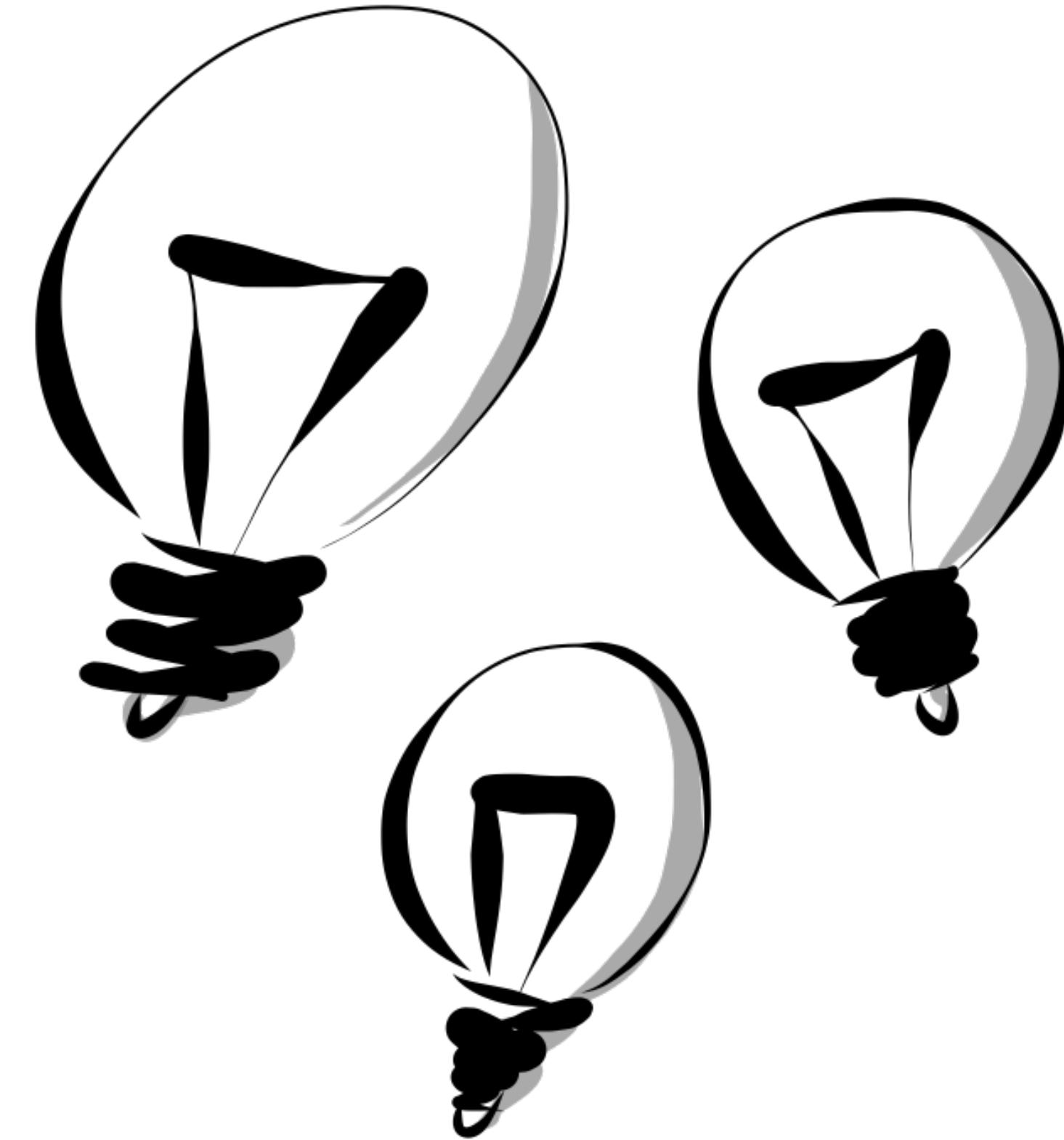
„Es ist schon gut Versicherungen zu haben, aber das haben meine Eltern alles für mich geklärt. Ich lasse auch lieber **Papa alles regeln**, weil ich denke dass die mich nicht ernst nehmen würden wenn ich dort anrufen würde.“

„Ich bin noch in der privaten Krankenversicherung, finde das aber eigentlich doof. Aber meine **Eltern fanden das besser so**, keine Ahnung warum. Ich habe auch nicht nachgefragt.“

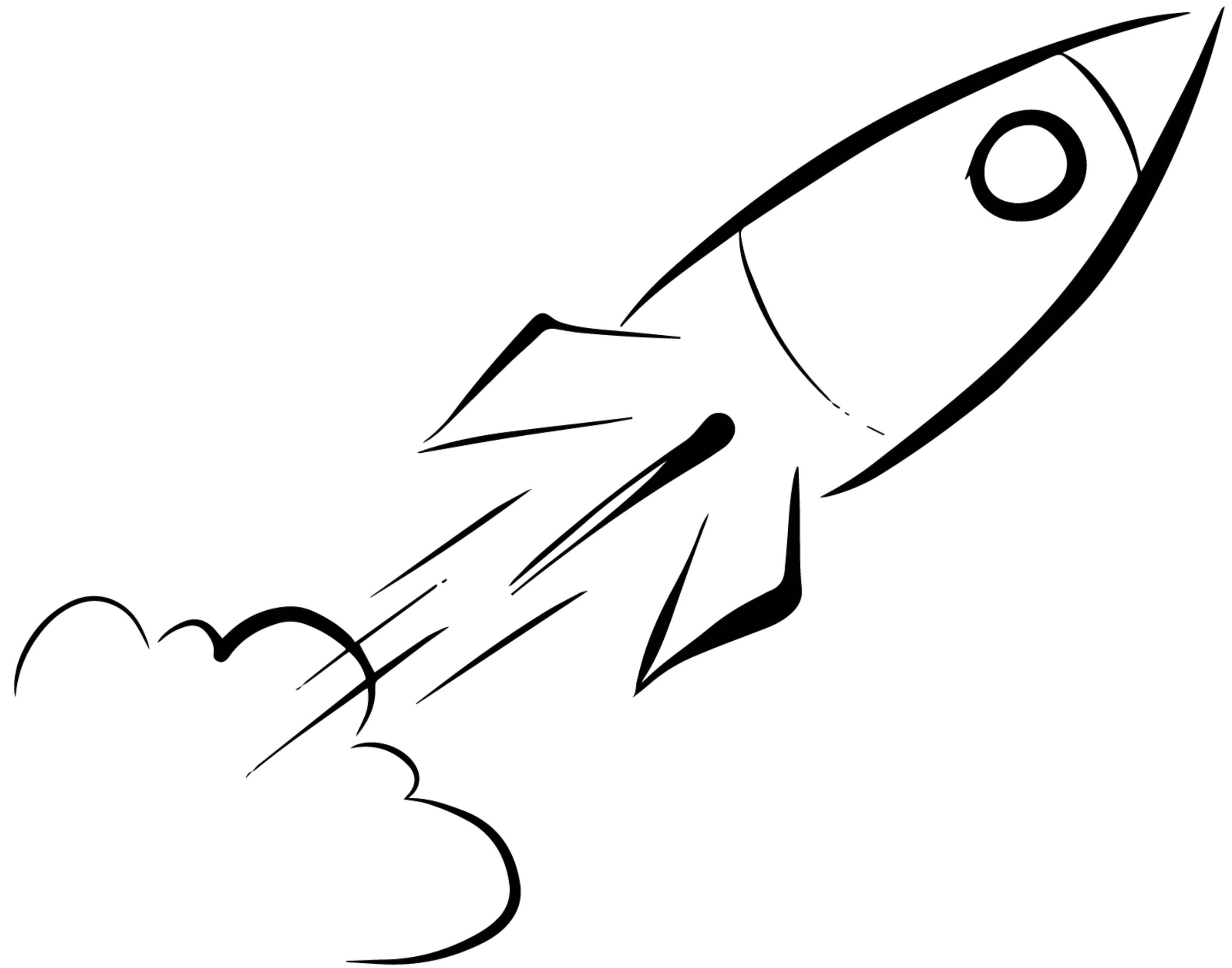
Erkenntnisse

Dass die Digitalisierung unser Leben in wirklich allen Bereichen stark verändert ist mittlerweile überall bekannt. Was das jedoch bei einzelnen Menschen im Alltag genau heißt, **welche neuen Bedürfnisse entstehen, ändert sich in rasantem Tempo und muss immer wieder auf's Neue herausgefunden werden.**

Nur so können die Potenziale der Digitalisierung sinnvoll genutzt werden.



Next Steps@Gothaer



Contact



Jessica Ströhmann

js@innovation-radicals.com

+ 49 178 181 10 212

Katharina Leistenschneider

kl@innovation-radicals.com

+ 49 176 227 89 556

 innovation-radicals.com

 [innovationradicals](https://www.facebook.com/innovationradicals)

 [innovation_radicals](https://www.instagram.com/innovation_radicals)

 [innoradicals](https://twitter.com/innoradicals)

 Cologne, Germany

Contact



Gothaer

Marco Vogel

marco_vogel@gothaer.de

+ 49 221 308 33 923

📍 Cologne, Germany