



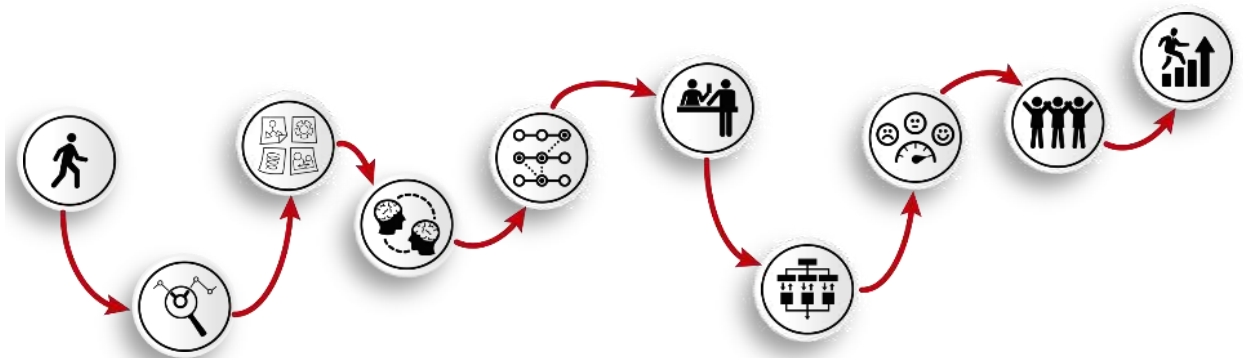
**SERVICE DESIGN**

**PQM-DIALOG, FH KUFSTEIN**

**11. NOVEMBER 2016**

**MARIO SEPP**

## WAS WIR **MACHEN**



**WIR ANALYSIEREN, GESTALTEN UND OPTIMIEREN DIENSTLEISTUNGSSYSTEME.  
AUF & HINTER DER BÜHNE. FÜR **BEGEISTERTE KUNDEN,**  
**MOTIVIERTE MITARBEITER & EIN GROSSARTIGES GESCHÄFTSERGEBNIS.****

Gastspiel

# WAS VERSTEHT MAN UNTER **KUNDENERLEBNIS**?



Emotionen

Wie fühlt sich ein Kunde und was bleibt ihm in Erinnerung



Customer Journey

während und nach den direkten und indirekten Interaktionen



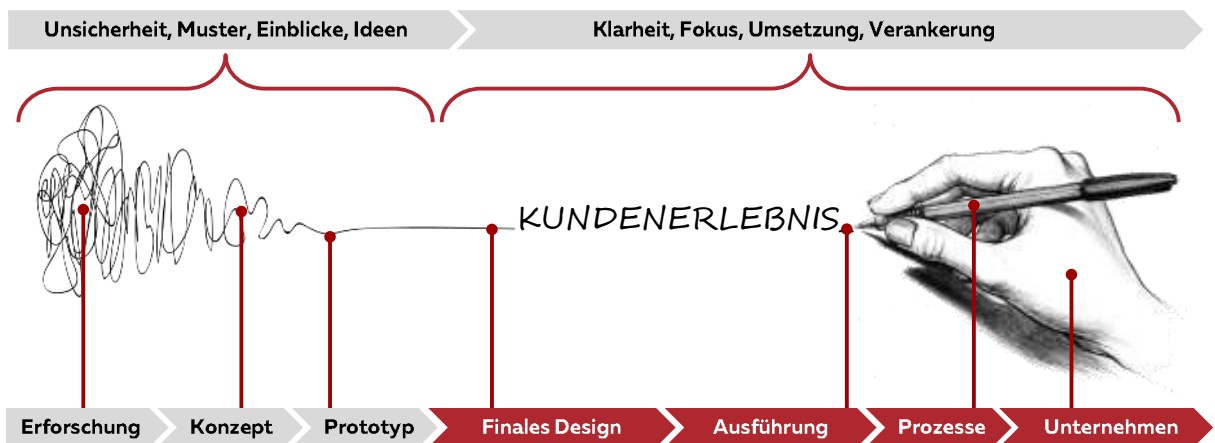
Touchpoints

an allen Kontaktpunkten mit einem Unternehmen.



Gestspiel

## MIT **SERVICE DESIGN** ZUM **KUNDENERLEBNIS**



Gestspiel

## DIE CUSTOMER JOURNEY

### AUS DER PERSONA PERSPEKTIVE

#### Personas:

Nutzer- / Kundenprofile

Basierend auf intensiven Recherchen



Gestspiel

## DIE CUSTOMER JOURNEY

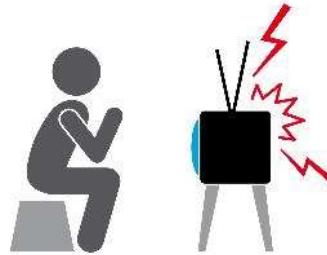


Die Geschichte von Peter und seinem alten Fernseher ...

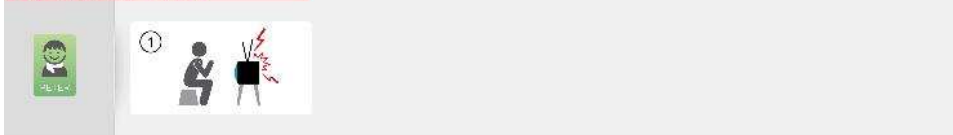
Gestspiel

# DIE CUSTOMER JOURNEY VON PETER

① Der alte Fernseher wird endgültig defekt



PRE-SERVICE PHASE



Gastspiel

# DIE CUSTOMER JOURNEY VON PETER

② Lesen von Anzeigen in Werbebeilagen



PRE-SERVICE PHASE



Gastspiel

## DIE CUSTOMER JOURNEY VON PETER

- ③ Online nach Angeboten suchen



Gestspiel

## DIE CUSTOMER JOURNEY VON PETER

- ④ Onlinebewertungen lesen



Gestspiel

# DIE CUSTOMER JOURNEY VON PETER



Gestspiel

# DIE CUSTOMER JOURNEY VON PETER



Gestspiel

# DIE CUSTOMER JOURNEY VON PETER

⑦ Kauf eines neuen Fernsehers



Gestspiel

# DIE CUSTOMER JOURNEY VON PETER

⑧ Transport nach Hause



Gestspiel

## DIE CUSTOMER JOURNEY VON PETER

- ⑨ Auspacken, Aufstellen und Anschließen des neuen Fernsehers zu Hause



Gestspiel

## DIE CUSTOMER JOURNEY VON PETER

- ⑩ Erstmalige Nutzung des neuen Fernsehers



Gestspiel



## DIE CUSTOMER JOURNEY VON PETER

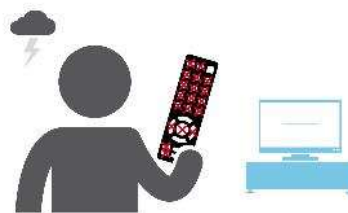
- ⑪ Schreiben einer Online  
Produktbewertung



Gestspiel

## DIE CUSTOMER JOURNEY VON PETER

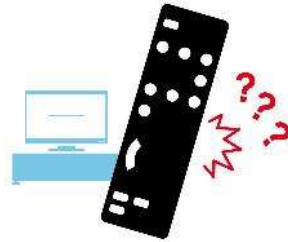
- ⑫ Nutzungsgewohnheiten  
nach einem Monat



Gestspiel

## DIE CUSTOMER JOURNEY VON PETER

⑬ Nach einem Jahr Nutzung



Gestspiel

## DIE CUSTOMER JOURNEY VON PETER

⑭ Erfahrungsaustausch im Freundeskreis



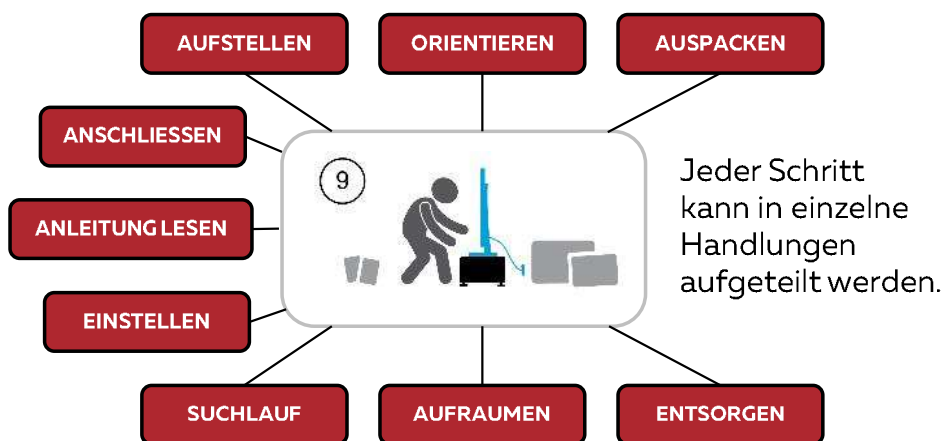
Gestspiel

## DIE CUSTOMER JOURNEY VON PETER



Gestspiel

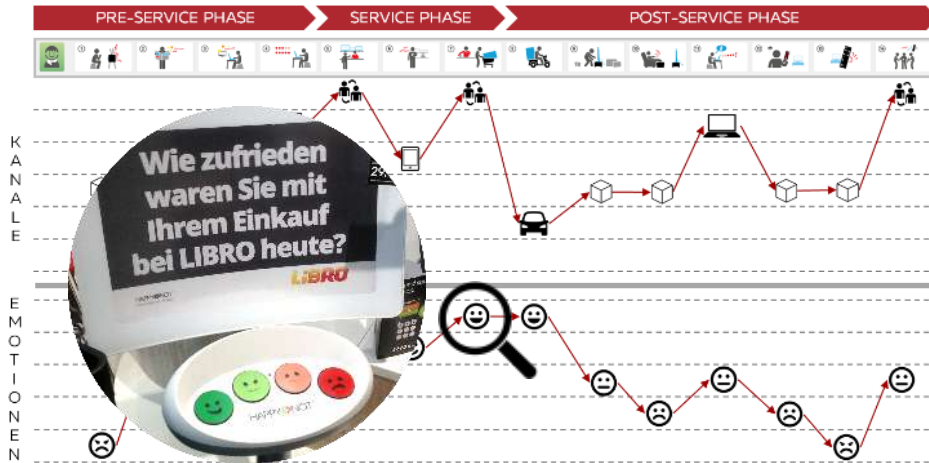
## INDIVIDUELLE CUSTOMER JOURNEY SCHRITTE



Gestspiel



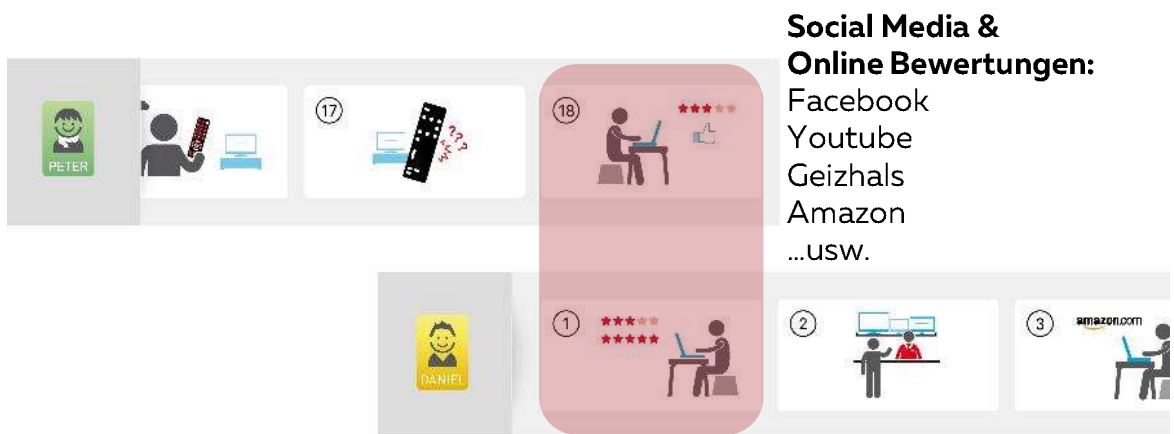
# DIE CUSTOMER JOURNEY VON PETER



Wann messen Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden?

Gastspiel

# DIE CUSTOMER JOURNEY VON DANIEL



Gastspiel

# SERVICE DESIGN RESEARCH



## QUANTITATIV

SURVEYS

HEATMAPS

TRACKING

A/B TESTING

BIG DATA

CONVERSION ANALYSIS

CUSTOMER SEGMENTATION

...USW.



## QUALITATIV

CONTEXTUAL INTERVIEWS

WORK-ALONG

PARTICIPANT OBSERVATIONS

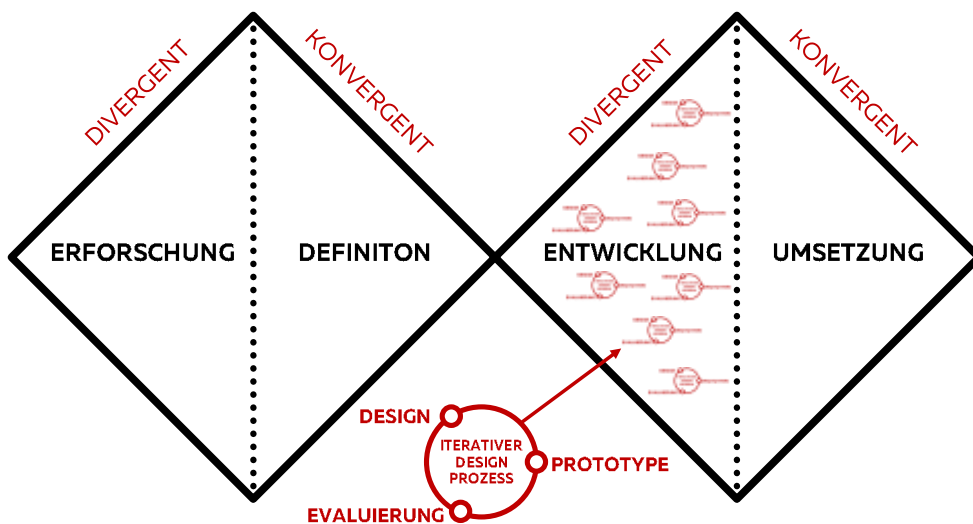
MOBILE ETHNOGRAPHY

NON-PARTICIPANT OBSERVATION

...USW.

Gestspiel

# SERVICE DESIGN PROTOTYPING



Gestspiel

# SERVICE DESIGN DOING



**PERFEKTE KUNDENERLEBNISSE SCHAFFEN AM BEISPIEL EINES HANDELSUNTERNEHMENS**

Gastspiel

## VERBESSERT MULTICHANNEL AUTOMATISCH AUCH DAS KUNDENERLEBNIS?





# AUS KONSUMENTEN WERDEN INFOMIERTE MITGESTALTER DER WERTSCHÖPFUNGSKETTE



# EIN PERFEKTES MULTICHANNEL KUNDENERLEBNIS...



Gastspiel



**...IST DIE SINNVOLLE VERBINDUNG ALLER  
KONTAKTPUNKTE DURCH GUTEN SERVICE!**

***Online bestellen –  
im Markt zahlen***

Gastspiel

**EIN PERFEKTES MULTICHANNEL ANGEBOT  
MUSS KUNDEN ONLINE...**

LIEFERUNG ODER ABHOLUNG IN IHREM SATURUM VON UNZ

Lieferung ⓘ  
 Expresslieferung (zusätzliche Kosten von € 8,00 pro Lieferung) ⓘ  
 Wunschterminlieferung (zusätzliche Kosten von € 8,00 pro Lieferung) ⓘ

Bitte wählen Sie Ihnen  
Wunschliefertermin  
aus:

|                      |                                                       |
|----------------------|-------------------------------------------------------|
| Montag, 04.01.16     | 12:00 - 15:00 Uhr <input checked="" type="checkbox"/> |
| Dienstag, 05.01.16   |                                                       |
| Donnerstag, 07.01.16 |                                                       |
| 08.01.16             |                                                       |

Bitte beachten Sie, dass wir Ihre  
Bestellungen ab Samstag  
folgenden Montag maximal  
bearbeiten.

Die Zahl...

Gastspiel

## ...UND SELBSTVERSTÄNDLICH AUCH OFFLINE ZUR VERFÜGUNG STEHEN!

**WUNSCHTERMIN-LIEFERUNG**

Heute bis 18 Uhr hier im Markt kaufen und die geilste Technik bis spätestens Heute 21 Uhr zu Hause genießen !

SCHON AB  
**12.99**

Unsere Fachverkäufer beraten Sie gerne.

SATURN

## DIE TRANSFORMATION ZUM MULTICHANNEL UNTERNEHMEN IM ALLTAG DER MITARBEITER

MediaMarkt

Markt POWER SERVICE

www.mediamarkt.at

Playli

**AUCH IM WEBZEITALTER ENTSCHIEDET  
DAS PERSÖNLICHE KUNDENERLEBNIS!**



**STELLEN SIE SICH BITTE FOLGENDE DREI FRAGEN:**

**WAS ERLEBEN IHRE KUNDEN?**

**WAS MACHEN IHRE MITARBEITER?**

**HALTEN SIE WAS SIE VERSPRECHEN?**







**AUSSERGEWÖHNLICHE  
KUNDENERLEBNISSE  
ENTSTEHEN NICHT DURCH ZUFALL**

die **neue** art der unternehmensberatung - [gastspiel.at](http://gastspiel.at)

**KONTAKT:** [mario.sepp@gastspiel.at](mailto:mario.sepp@gastspiel.at)