

Service Design

Eine nahtlose User Journey über alle digitalen und physischen Touchpoints hinweg: Das ist es, was wir unter massgeschneidertem Service Design verstehen. Wir gestalten den kompletten Prozess einer Dienstleistung über alle Touchpoints hinweg. Dadurch schaffen wir ein konsistentes Service-Erlebnis, das zur Zufriedenheit der Menschen mit einem Service sowie zur gewünschten Wirkung beiträgt.

Die Erwartungen der Menschen an Dienstleistungen steigen. Gleichzeitig werden viele Dienstleistungen nur noch digital angeboten. Fachpersonen möchten z.B. auf Planungsgrundlagen und Messdaten zugreifen. Bürgerinnen und Bürger sollen Online-Formulare oder -Tools für Anmeldungen, Bürgerbeteiligung, Verzollung o.ä. verwenden. Menschen mit unterschiedlichem Wissensstand suchen nach Informationen zu energetischen Sanierungen.

Wir gestalten den gesamten Service-Prozess, vom ersten Touchpoint bis zum gewünschten Ziel, als ganzheitliches Erlebnis. So können die Menschen dank gezielter Nutzerführung intuitiv (inter-)agieren und den Service als stimmig und bedürfnisgerecht wahrnehmen.

Nutzerzentriertes Vorgehen

Wir führen zu Beginn nutzerzentrierte Recherchen mittels User-Centered-Design durch und betrachten den Service-Prozess und seine Beteiligten (Social Design). Wir visualisieren den Prozess als User Journey, welche als Basis für die Konkretisierung und Umsetzung der geeigneten Lösung dient.

Durch Co-Creation mit den Beteiligten bleiben wir bis zu den abschliessenden Nutzertests agil und schaffen Lösungen, die schnell und unkompliziert zum Ziel führen. Unsere Lösungen sind individuell zugeschnitten und können von einem Prototyp bis hin zu einer digitalen Umsetzung alles abdecken.

Wir bieten:

- Beratung
- User Research
- Co-Creation Workshop
- Visualisierte User Journey
- User Experience Design
- Prototyping

-
- User-Interface-Design
 - UX-Writing und Content-Design
 - Begleitung der technischen Umsetzung