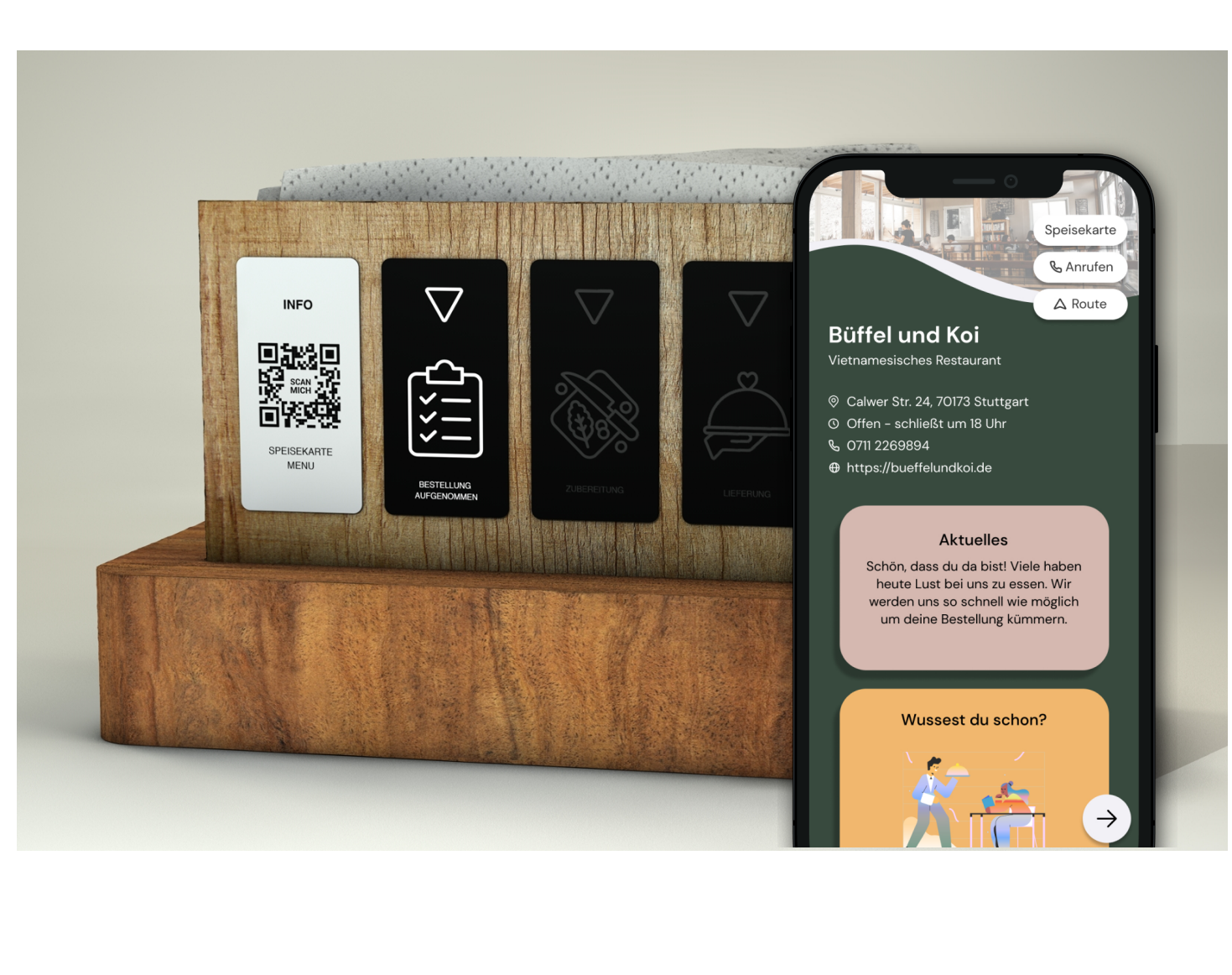
Niles – Service Design
Wie wir einen Service für die Gastronomie entwickelt haben

AUFTRAGGEBER
Hochschule der Medien

ORT
Stuttgart

BRANCHE
Gastronomie

TEAM
4 Personen


INFO
SCAN MICH
SPEISEKARTE MENU
BESTELLUNG AUFGENOMMEN
Speisekarte
Anrufen
Route
Büffel und Koi
Vietnamesisches Restaurant
Calwer Str. 24, 70173 Stuttgart
Offen - schließt um 18 Uhr
0711 2269894
https://bueffelundkoi.de
Aktuelles
Schön, dass du da bist! Viele haben heute Lust bei uns zu essen. Wir werden uns so schnell wie möglich um deine Bestellung kümmern.
Wussest du schon?

DIE CHALLENGE

Innerhalb eines Semesters einen Service zu entwickeln, der das Wohlbefinden in einem ausgewählten Beruf verbessert.

DAS ERGEBNIS

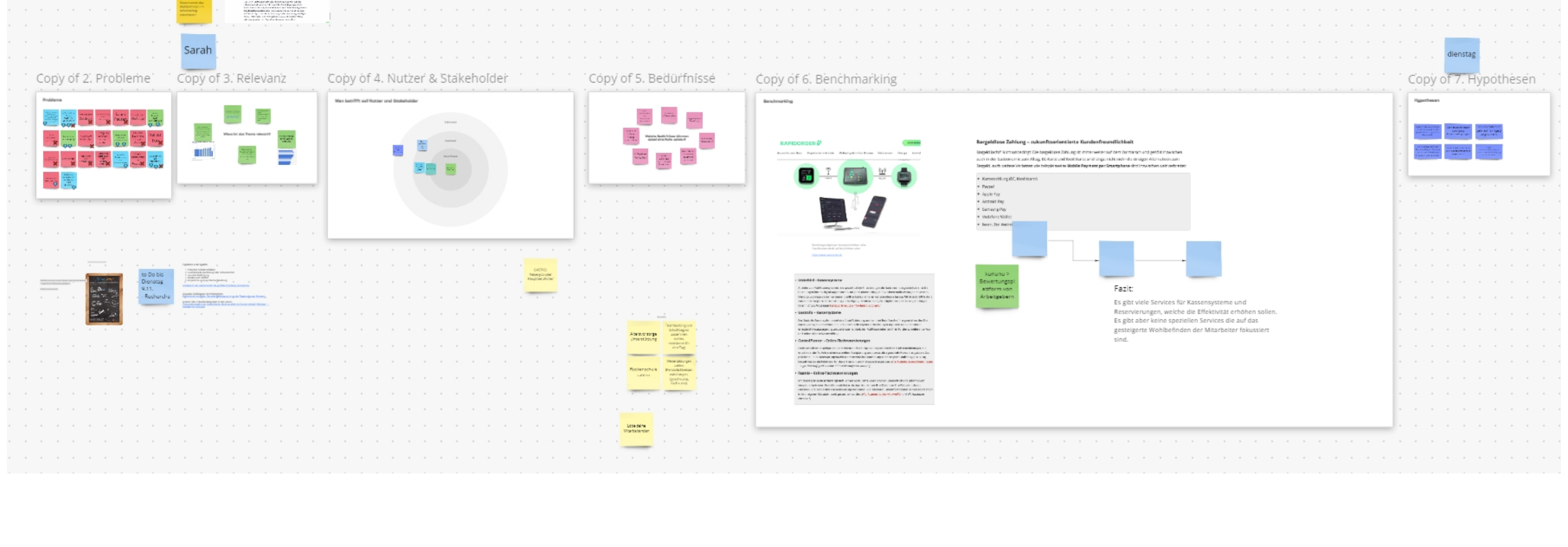
Ein umfassender Service mit anpassbarer mobile Web-App für Restaurant Besucher inkl. Meal Check Tischaufsteller und einer Erweiterung für das Kassensystem des Restaurants.

Background

In meinem Studium hatten wir innerhalb des Moduls "Vertiefung des Informationsdesign 2" die Möglichkeit uns mit der Thematik des Service Design anhand eines Praxisprojekts näher zu befassen.

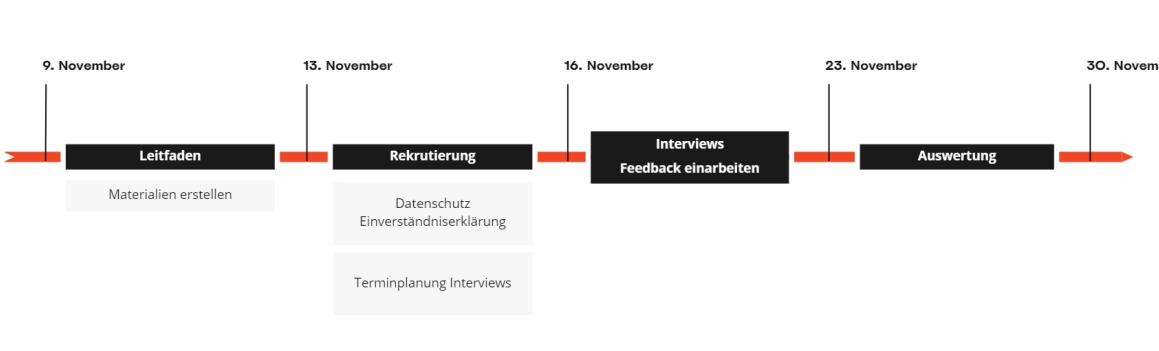
"Wellbeing at work" war der Slogan unserer Aufgabenstellung. Es sollte ein Service von Grund auf entwickelt werden, der sich im Arbeitskontext befindet und zur Verbesserung des physischen und mentalen Wohlbefindens arbeitender Menschen beiträgt.
Phoenix Design - die Agentur, die das Modul betreut - hat uns durch den Prozess begleitet und punktuell Feedback gegeben.

Zu Beginn sind wir in die Themenfindung eingestiegen, wem wollen wir denn helfen? Beim Definieren unseres Themas, das natürlich relevant sein sollte, haben wir erstmal Probleme gesammelt und dann in mehreren Schritten verschiedene Stakeholder, Bedürfnisse und Hypothesen ausgearbeitet.
Wir haben uns dafür entschieden einen Service für Servicekräfte in der Gastronomie zu entwickeln, weil wir da einen besonders hohen Bedarf gesehen haben.


Copy of 3. Probleme
Copy of 4. Relevanz
Copy of 5. Nutzer & Stakeholder
Copy of 5. Bedürfnisse
Copy of 6. Benchmarking
Copy of 7. Hypothesen
dienstag

User Research

Damit wir nicht Kunden für unser Produkt suchen, sondern ein Produkt für unsere Kunden finden, sind wir im nächsten Schritt in eine ausführliche User Research eingetaucht.
Wir haben einen Zeitplan erstellt und uns an die Arbeit gemacht.

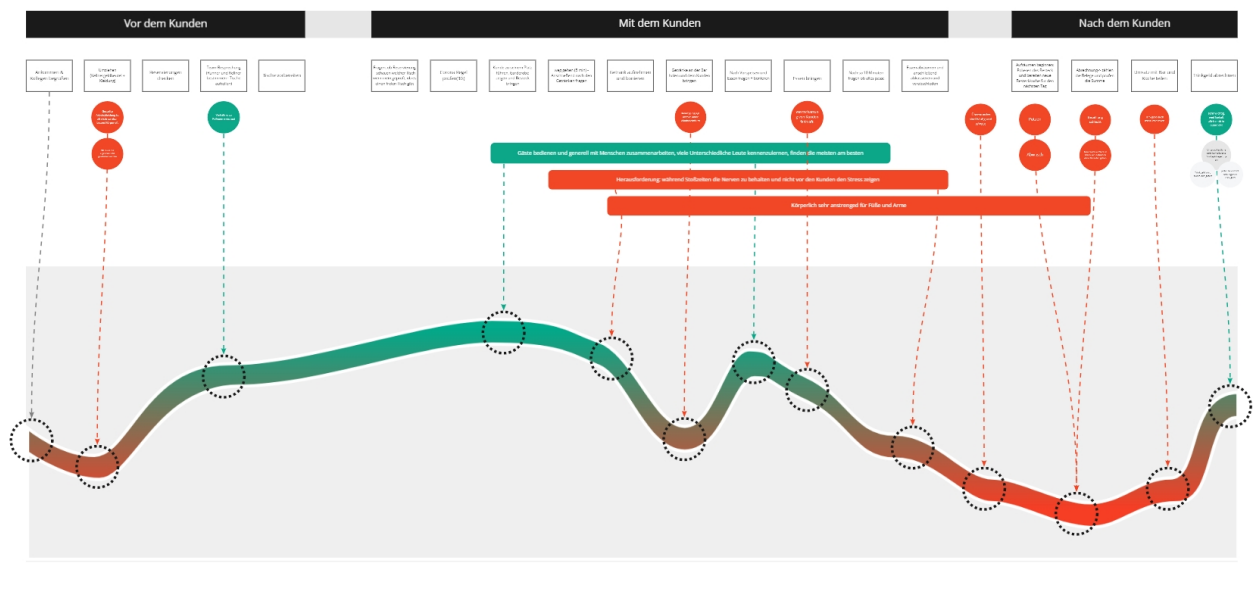

9. November
13. November
16. November
23. November
30. November
Leitfaden
Rekrutierung
Interviews Feedback einarbeiten
Auswertung
Materialien erstellen
Datenschutz Einverständniserklärung
Terminplanung Interviews

Um uns besser in die Arbeit als Servicekraft im Restaurant reinfühlen zu können und zu lernen was die alltäglichen Probleme einer Bedienung sind, haben wir mehrere Interviews mit verschiedenen Servicekräften geführt und uns in weiteren Interviews auch mit Schichtleitern und Restaurantbesitzern gesprochen, um auch ihre Seite kennenzulernen. Weil zum Zeitpunkt des Projekts die Möglichkeit für Interviews vor Ort durch Corona etwas eingeschränkt war, haben wir sie remote mit Zoom und Miro durchgeführt. Mit ein bisschen Vorbereitung hat das auch bestens geklappt.

Damit wir ein vollkommenes Bild von allen Perspektiven bekommen und alle Stakeholder kennenlernen, haben wir uns auch selbst nochmal in ein Restaurant gesetzt und bewusst auf alle Auffälligkeiten geachtet.

Nachdem das dann alles festgehalten wurde, hatten wir erstmal schön viele bunte Post-It's auf unserem Miro-Board, die sich sichtlich nach weiterer Ausarbeitung gesehnt haben.

Dem Wunsch sind wir selbstverständlich nachgekommen - was zu diesem wunderschönen Kunstwerk geführt hat:



Aus unseren Insights haben wir eine Empathy Map erstellt, die die Stimmung unserer Interview-Teilnehmer über ihre Arbeitstag verteilt zeigt. Damit konnten wir super sehen an welchen Stellen sich Probleme sammeln und wo der Pain am größten ist.

WERTSCHÄTZUNG + DANKBARKEIT = MOTIVATION

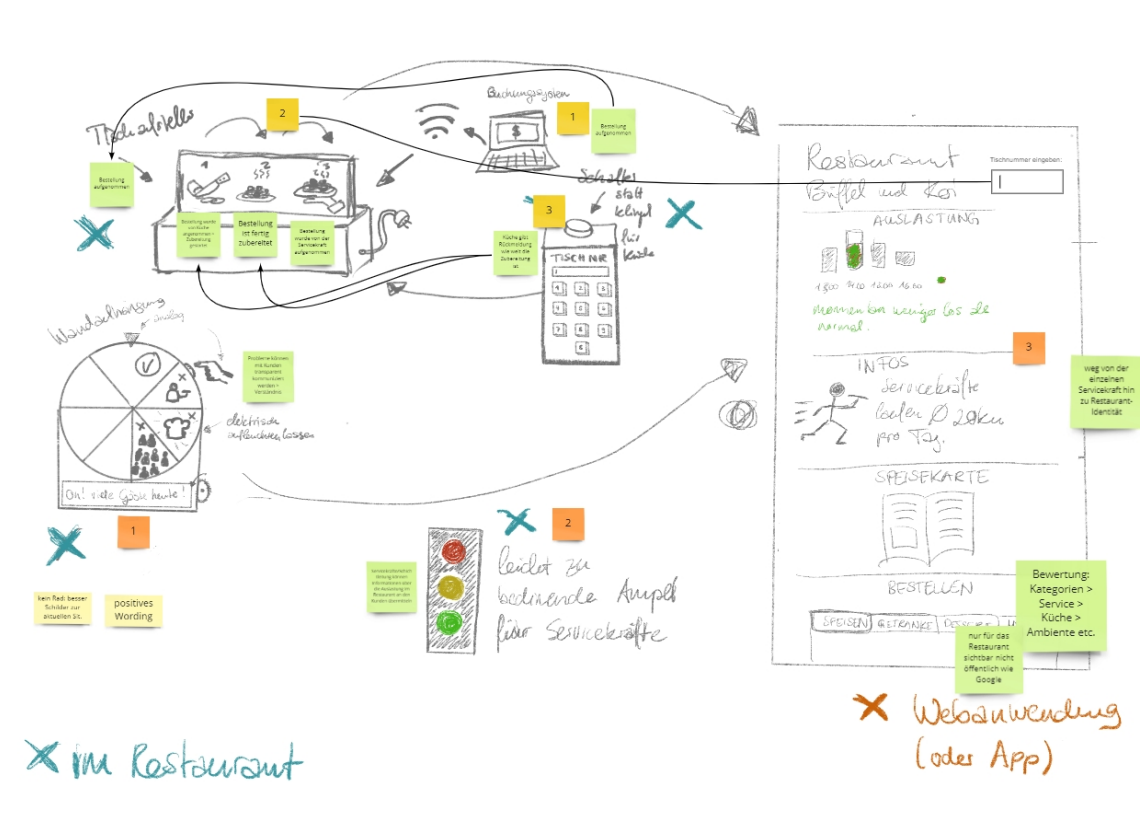
Wie können wir erreichen, dass die psychisch und physisch fordernde Tätigkeit der Servicekraft mehr wertgeschätzt wird?

OPPORTUNITY AREA 1

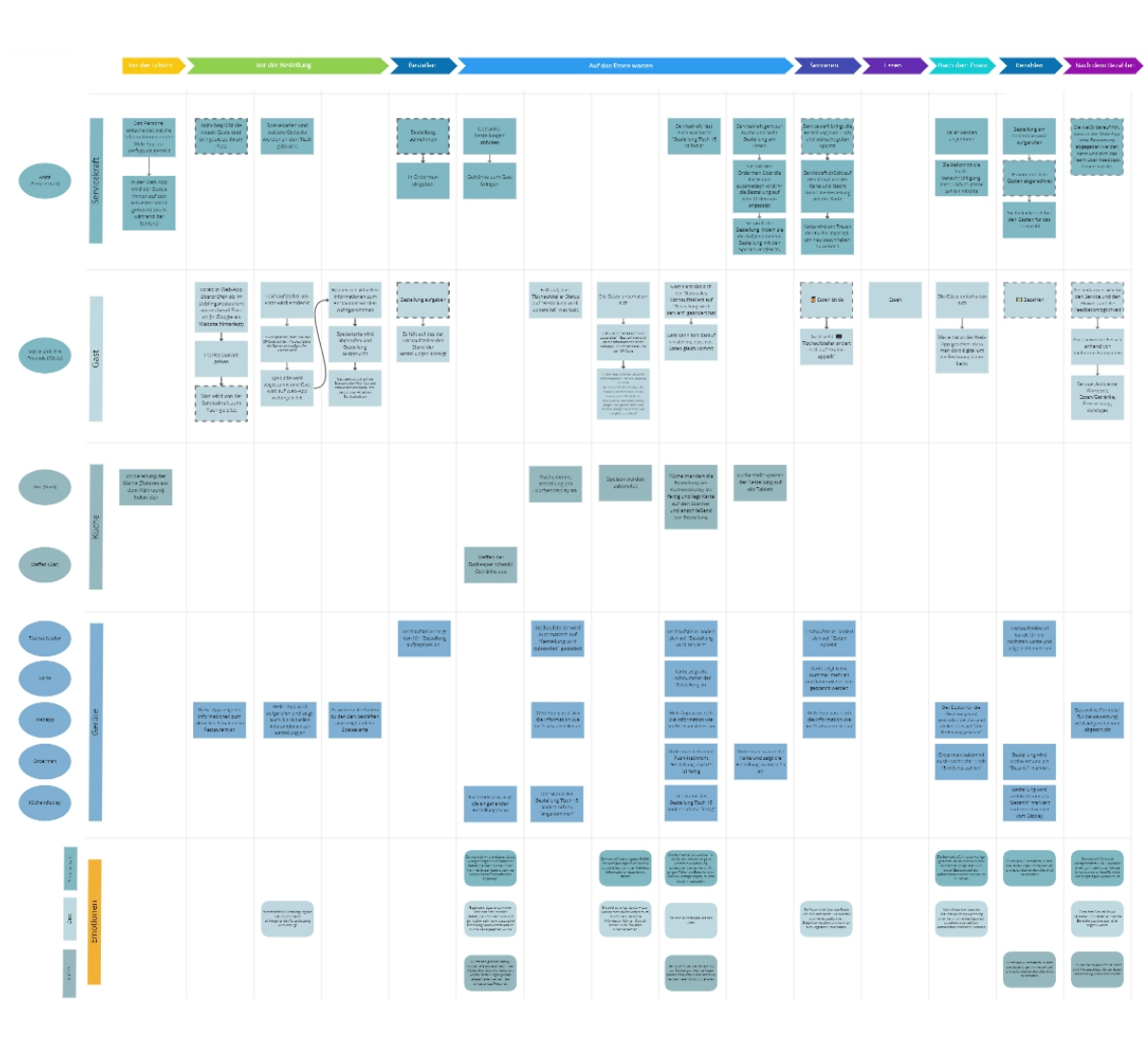
Die Opportunity Area, für die wir uns entschieden haben - wir wollten uns näher damit befassen, wie man die Wertschätzung für Servicekräfte steigern kann.

Entwicklung des Service

Unsere Insights haben wir jetzt - damit können wir perfekt vorbereitet in die Umsetzung starten. Erstmal haben wir natürlich eine Ideation gemacht, mit was wir denn die gefundenen Probleme lösen könnten. Nachdem wir dann die einzelnen Lösungsideen evaluiert haben, sind wir an die Struktur unseres Services gegangen und haben dafür erste Skizzen erstellt.


im Restaurant
Webanwendung (oder App)

Nach weiteren Überlegungen und mehreren Iterationen zur Verfeinerung ist schlussendlich diese ausführliche Customer Journey entstanden, die alle Stakeholder und Aspekte, wie auch die Geräte und die entstehenden Emotionen abbildet.



Character

Gerade in seiner Position als Schnittstelle zwischen Gast und Servicekraft ist es für unseren Service extrem wichtig, dass er kein lebloses Produkt darstellt, sondern sich perfekt in diesen sozialen Prozess einpflegt.
Dafür brauchte er natürlich erstmal einen Namen - **"Niles"** hat das Rennen gemacht. Es ist die perfekte Mischung zwischen einem menschlichen Namen, der super mit sozialen Fähigkeiten assoziiert werden kann und einem prägnanten Wort, das im Kopf bleibt.

Wenn Niles also eine Person wäre, würden ihn seine Freunde folgendermaßen beschreiben:

Vermittelnd
Zuverlässig
Organisiert
Unterstützend
anpassungsfähig
Informiert
Beliebt

Niles Best Hits

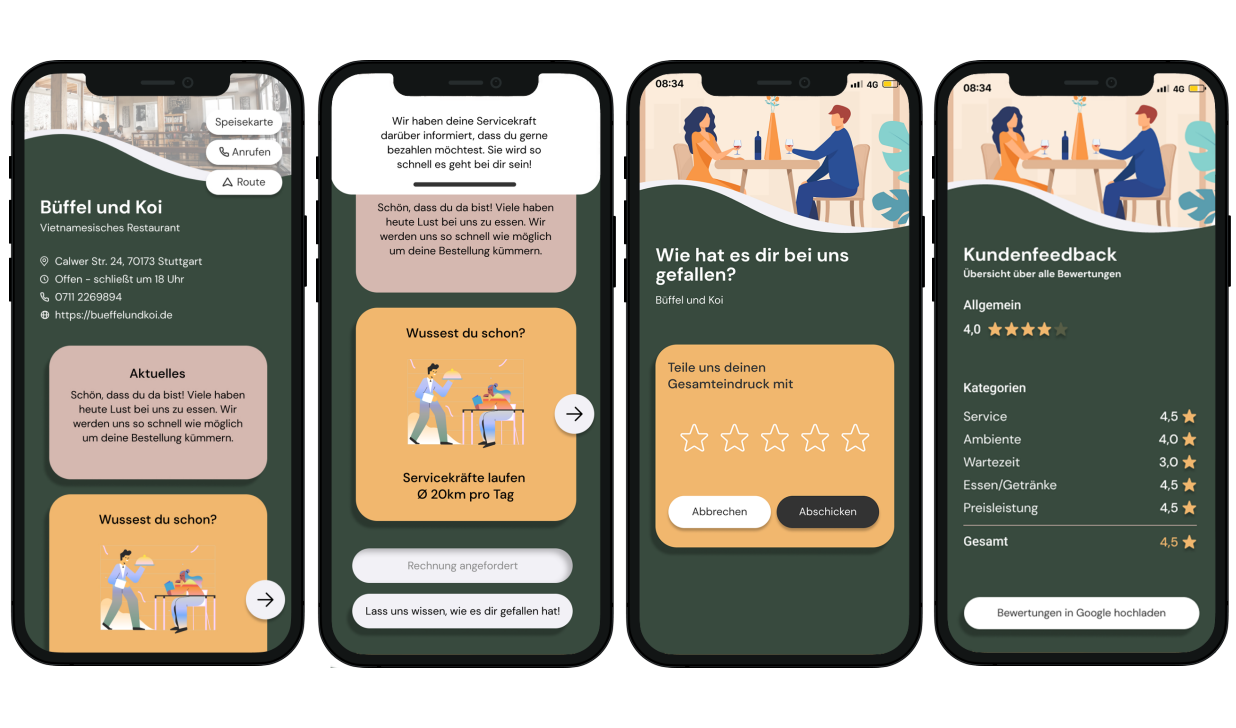
Niles Best Hits Playlist - Diese Songs würde er auf einem Roadtrip als Beifahrer definitiv abspielen.

Nächster Halt: Design

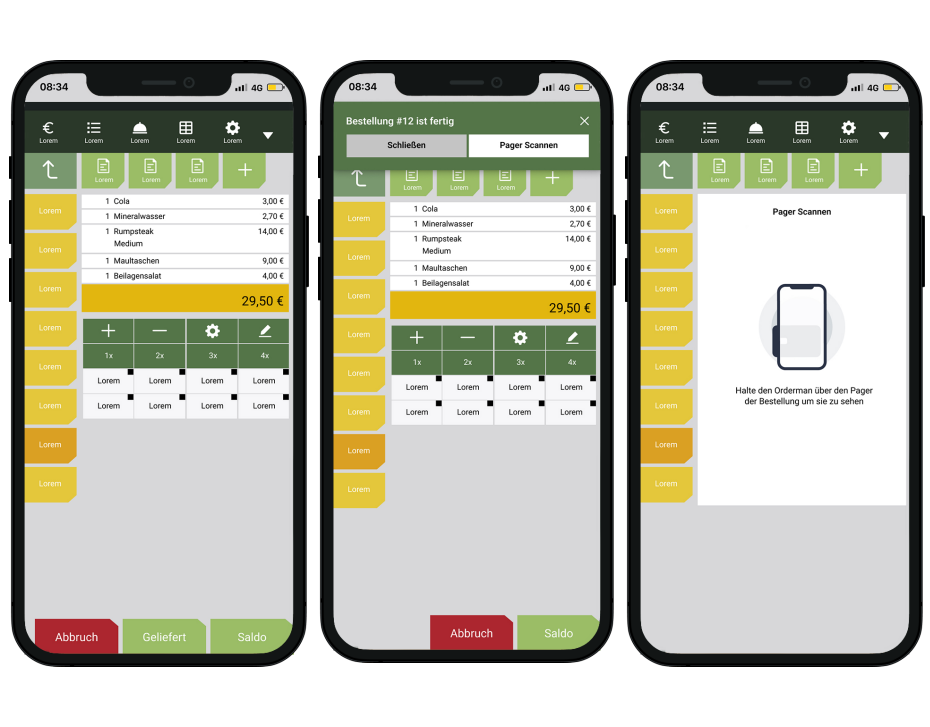
In dieser Etappe haben wir jetzt alle grundlegenden Vorarbeiten geleistet. Sprich: User Interviews, Auswertung der Insights, Service-Architektur, Moodboards etc.

Damit sind wir in's Visual Design für Niles gestartet.
Wir haben als erstes das UI-Design der Web-App für die Restaurantbesucher erstellt. Darin haben Besucher die Möglichkeit aktuelle Informationen zum Restaurant zu bekommen, wie z.B. dass gerade etwas mehr los ist und es zu Verzögerungen kommen kann (natürlich immer nett formuliert :D) und es sind auch einzelne Infotafeln in der Web-App verteilt, die beeindruckende Fakten über den Beruf als Servicekraft zeigen.
Dabei lernt der Besucher den Alltag der Servicekraft im vorbeiscrollen kennen und kann sich besser in die Belastung des Jobs hineinversetzen.

Am Ende des Besuchs gibt die Web-App auch die Möglichkeit eine Bewertung in verschiedenen Kategorien zu hinterlassen, was es für die Servicekraft deutlich leichter macht mit Feedback umzugehen. Wenn das Essen vielleicht mal etwas salziger war, wird das nicht wie bisher an der Servicekraft ausgelassen.

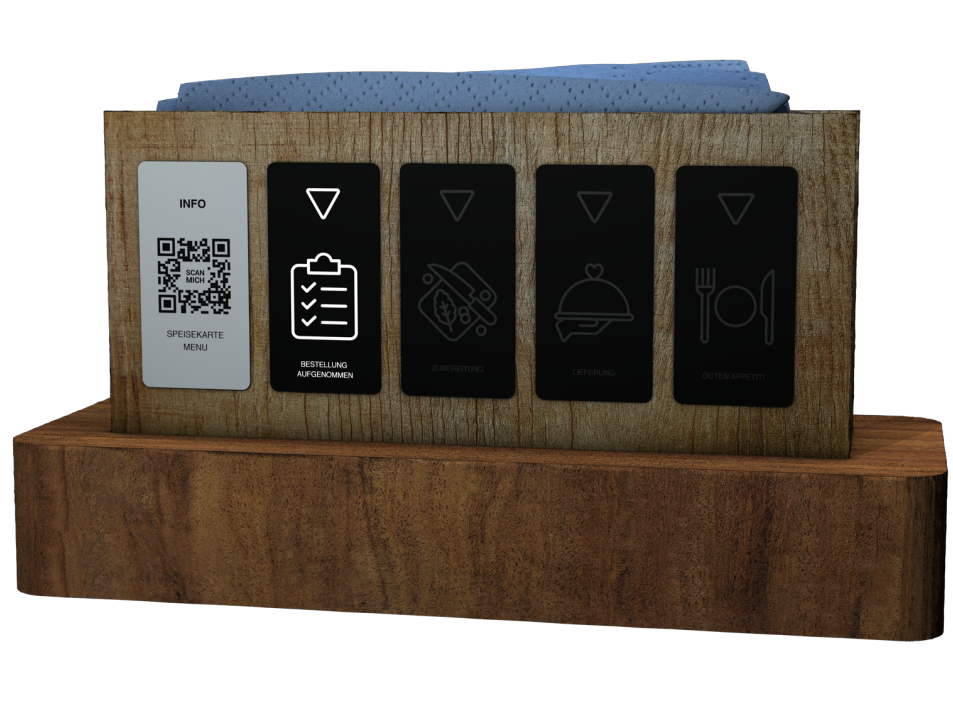

Büffel und Koi
Aktuelles
Wussest du schon?
Wie hat es dir bei uns gefallen?
Kundenfeedback

Das ist aber natürlich nicht das einzige was Niles kann. Zu Niles gehört auch noch eine Erweiterung für das "Orderman"-System, was von vielen Restaurants als Kassen- & Bestellungssystem genutzt wird. Die Servicekraft sieht hier z.B. direkt wenn ein Kunde zahlen möchte und eine weitere Funktion erleichtert hier auch die Kommunikation zwischen Küche und Servicekraft, indem die bisherigen handschriftlichen Zettel digitalisiert werden und dann auch eine Nachricht kommt, wenn das Essen fertig zur Lieferung ist.



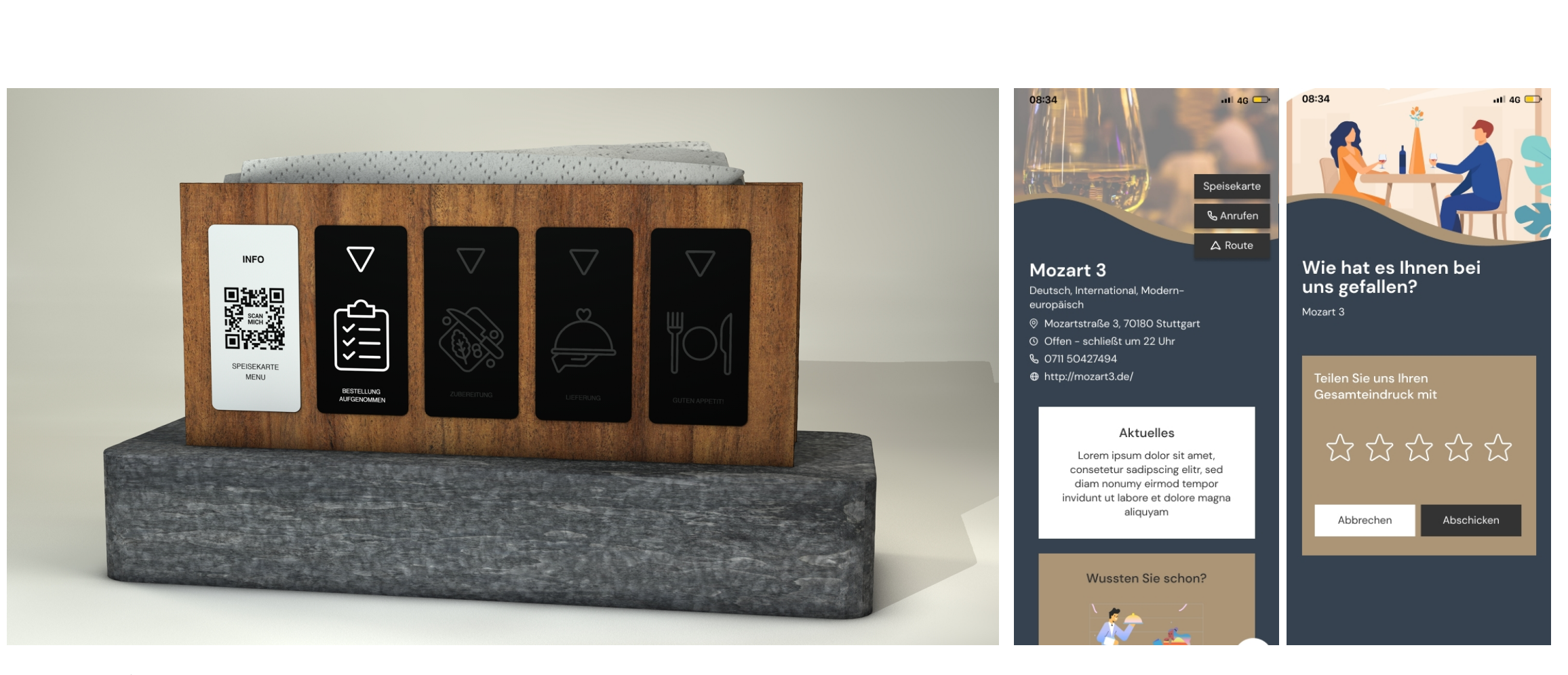
Um Niles perfekt im Restaurant zu platzieren, haben wir einen Tischaufsteller entworfen, der den aktuellen Stand der Bestellung zeigt, gleichzeitig den QR-Code für die Web-App zeigt und als moderner Serviettenhalter fungiert - ein wahrer Alleskönner, unser **"Meal Check"**.

Darüber bekommt der Kunde nochmal mehr Einblicke hinter die Kulissen und kann am Ende viel besser Bewerten, ob die Servicekraft wirklich so langsam war oder ob die Küche vielleicht einfach nur etwas länger für das Essen gebraucht hat.
Auch hier helfen die Einblicke wieder, dass Feedback viel bedachter kommt und auch die richtige Adresse findet.

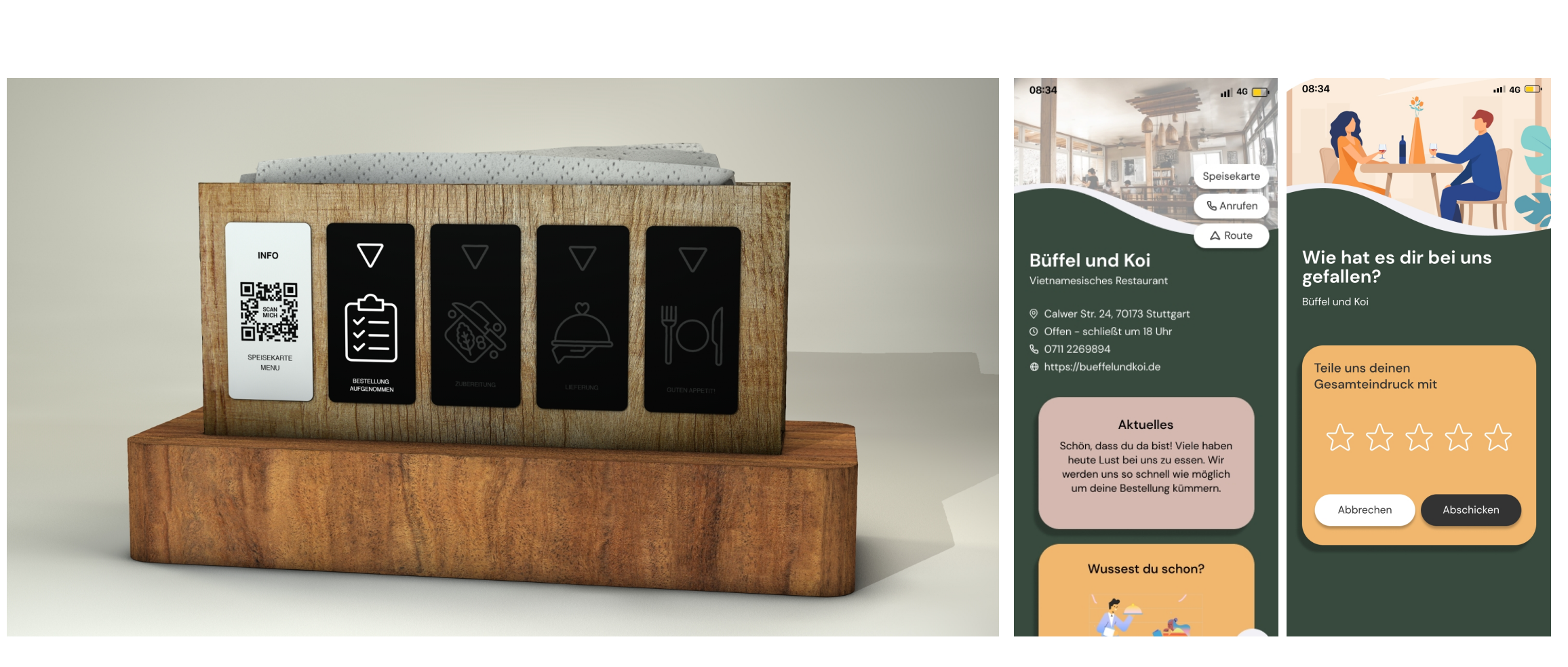


Das finale Produkt

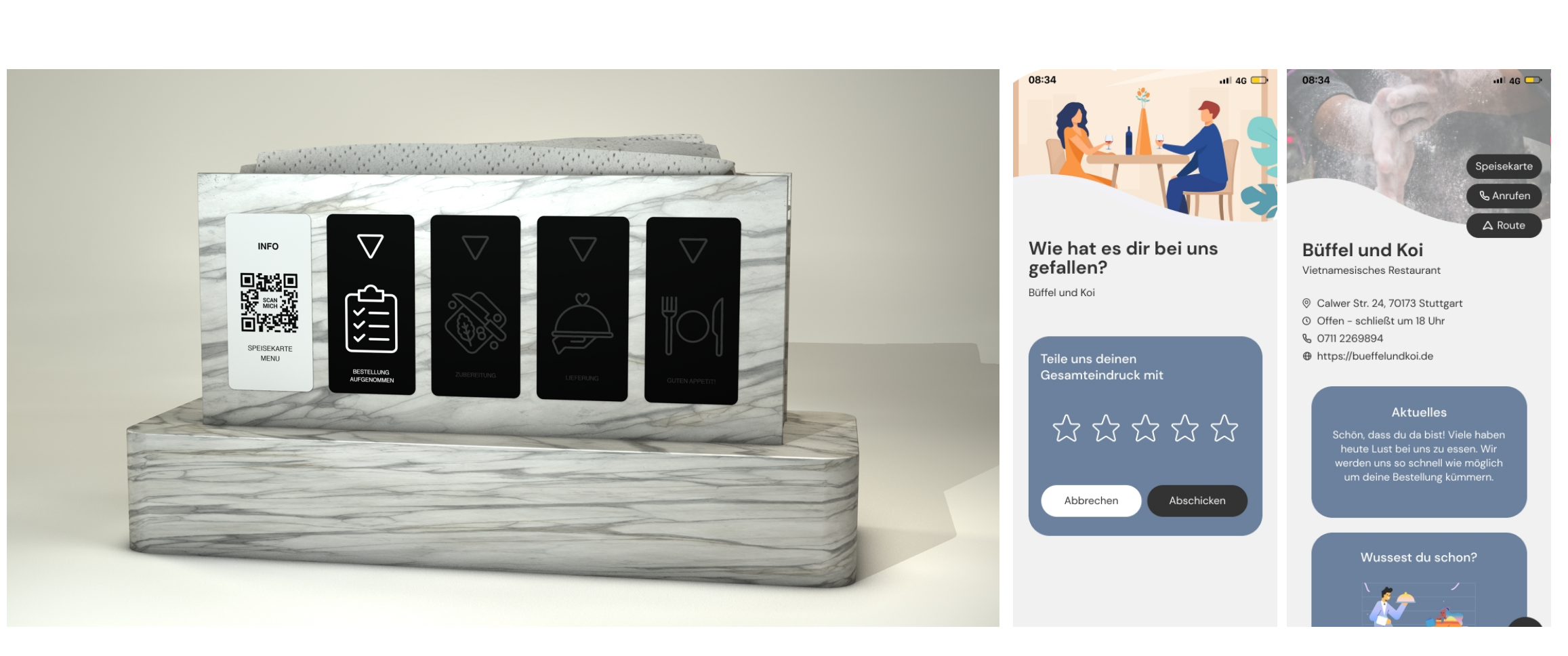
Weil natürlich nicht alle Restaurants gleich sind und diese wundervolle Vielfalt nicht von uns gestört werden soll, geben wir Restaurants die Möglichkeit Niles genau auf ihre Umgebung anzupassen.


Mozart 3
Wie hat es Ihnen bei uns gefallen?

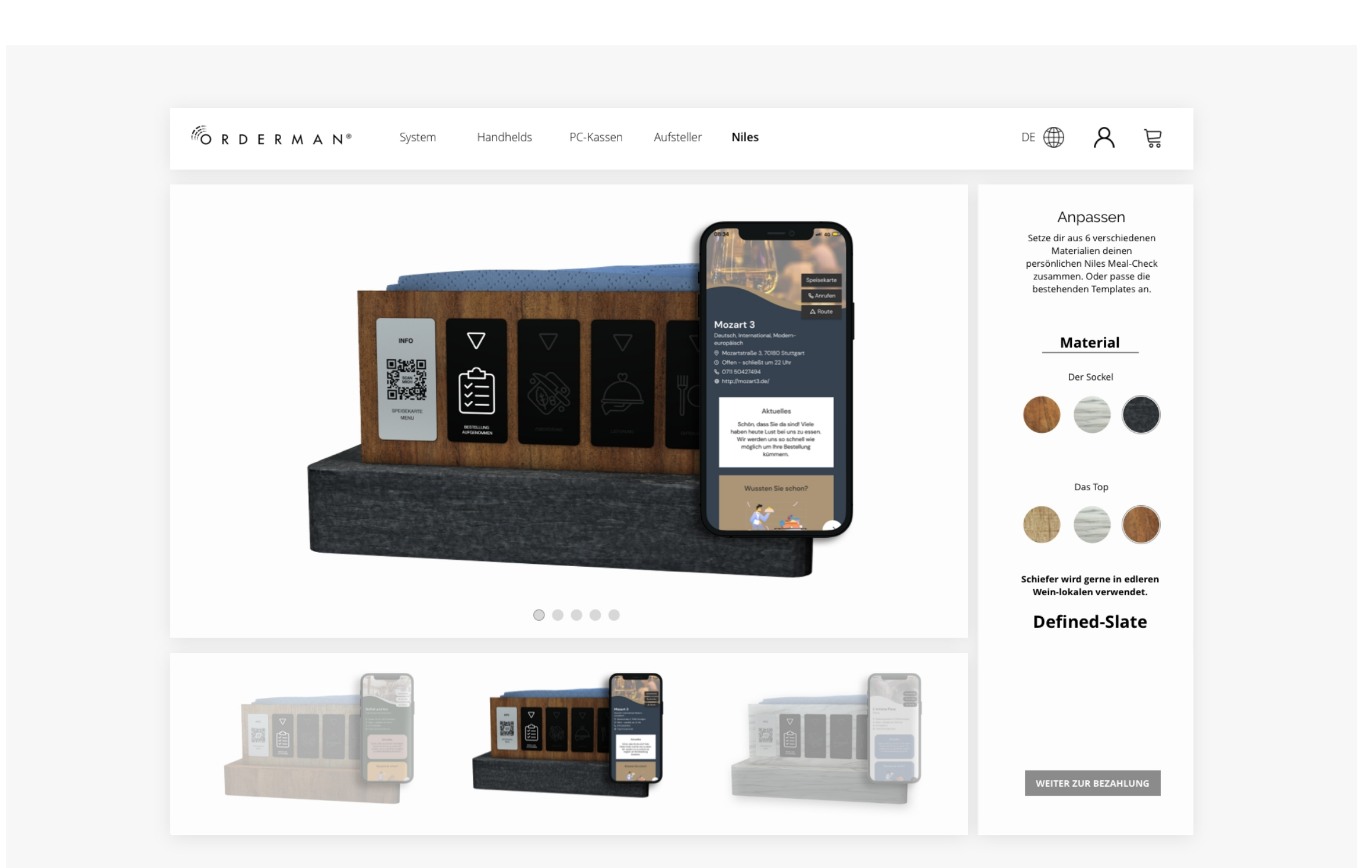
Preset: **Defined Slate**


Büffel und Koi
Wie hat es dir bei uns gefallen?

Preset: **Cozy Oak**


Wie hat es dir bei uns gefallen?
Büffel und Koi

Preset: **Minimalist Marble**


ORDERMAN
System
Handhelds
PC-Kassen
Aufsteller
Niles
DE
Anpassen
Material
Der Sockel
Das Top
Defined-Slate
WEITER ZUR BEZAHLUNG

Setze dir aus 5 verschiedenen Materialien deinen persönlichen Niles Meal-Check zusammen. Oder passe die bestehenden Templates an.

Schiefer wird gerne in edleren Wein-lokalen verwendet.

Das ist der Web-Shop in dem Kunden ihren Niles Meal Check inkl. App an ihr Restaurant anpassen können. Es gibt eine Auswahl an Presets, die jeweils passende Tischaufsteller/App-Kombination abbilden und man hat auch noch die Möglichkeit die Materialien des Tischaufstellers selbst weiter anzupassen.

Was wir gelernt haben

- Ein Service dieser Größe bedarf vieler Gedanken zu den verschiedenen Stakeholdern
- Trust the process!
- Produktdesign macht viel Spaß - aber kommt nicht ohne ebenso viele Herausforderungen
- Das Zusammenstellen von Spotify Playlists macht Spaß :D
- Einen guten Service zu erstellen ist ein wirklich umfangreicher Prozess

Credits

Katharina Böhm - *Teammitglied*; **Sarah Hoffmann** - *Teammitglied*; **Lara Falkenberg** - *Teammitglied;* **Phoenix Design** - *Begleitung im Prozess*