

hdk

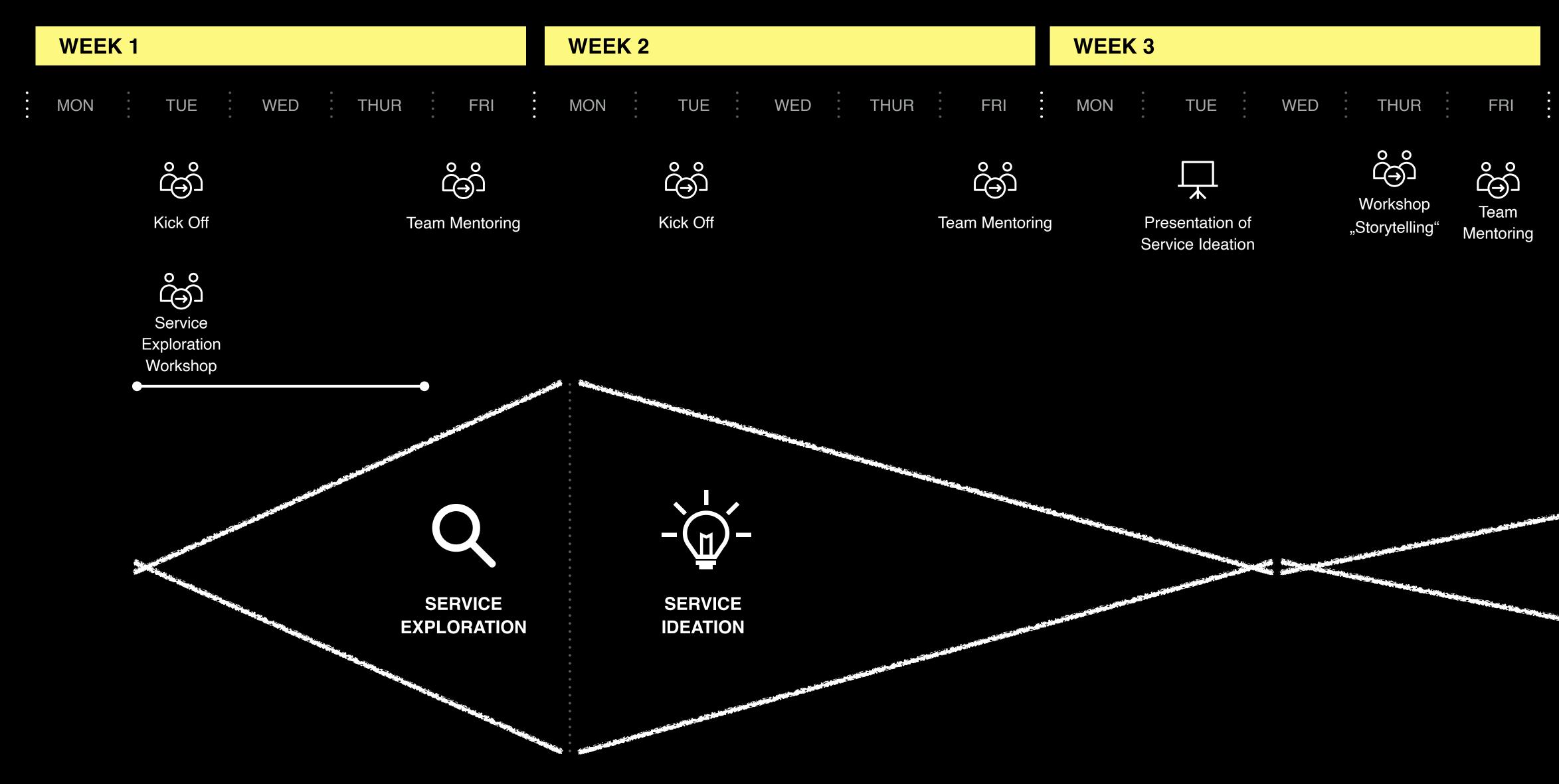
Zürcher Hochschule der Künste Bachelor of Arts in Design

Kickoff Week 4

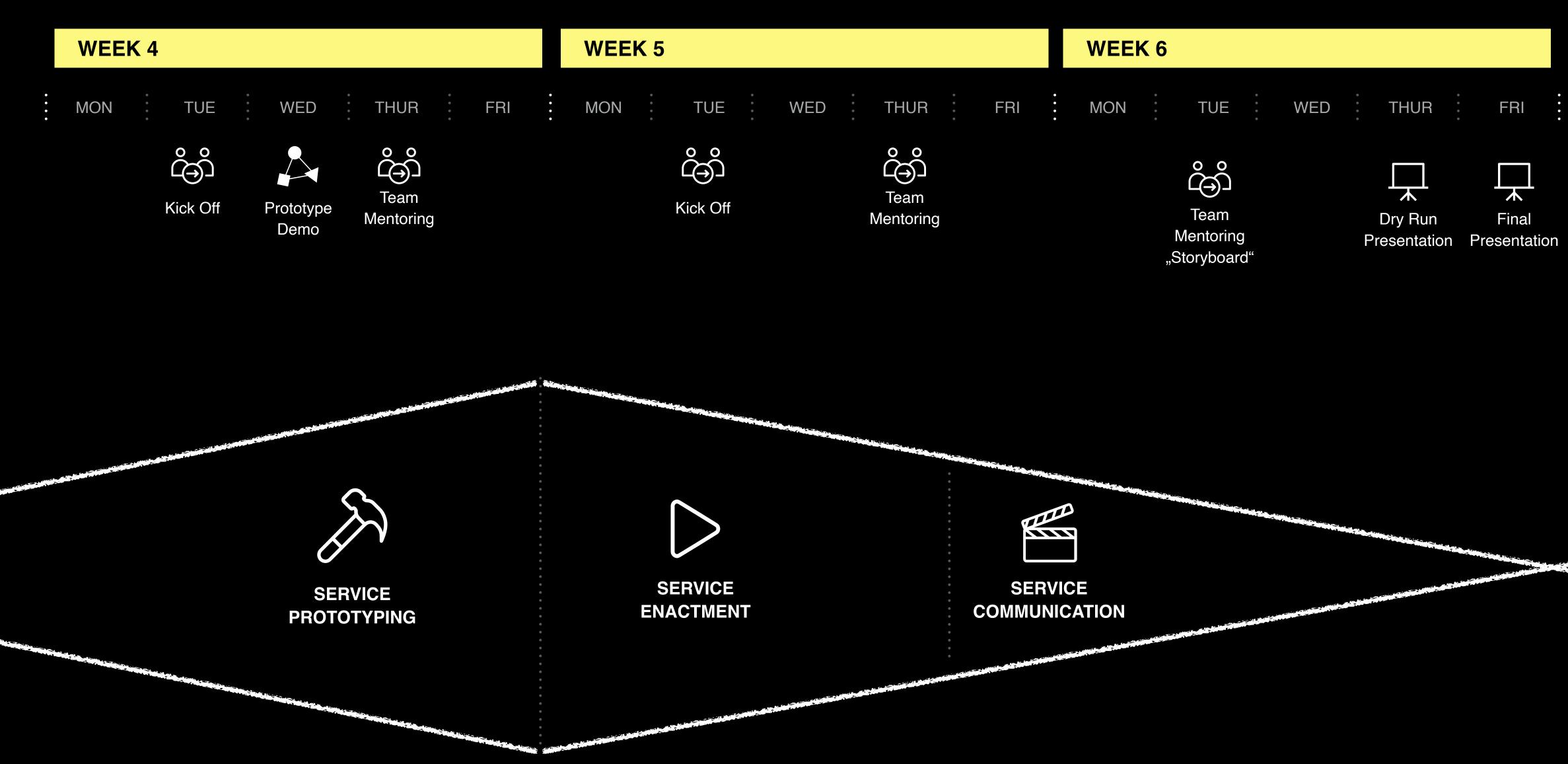
Service Design I 12th of April 2022

Florian Wille | Nicole Foelsterl | Nadine Cocina | Jürgen Späth

Course Structure



Course Structure



communication fuck ups

2 Birthday cakes

Empfänger

2 Birthday cakes

Hi,

- 2 cakes
- white icing
- happy birthday on both

Best,

Florian

_ ~ ×

G







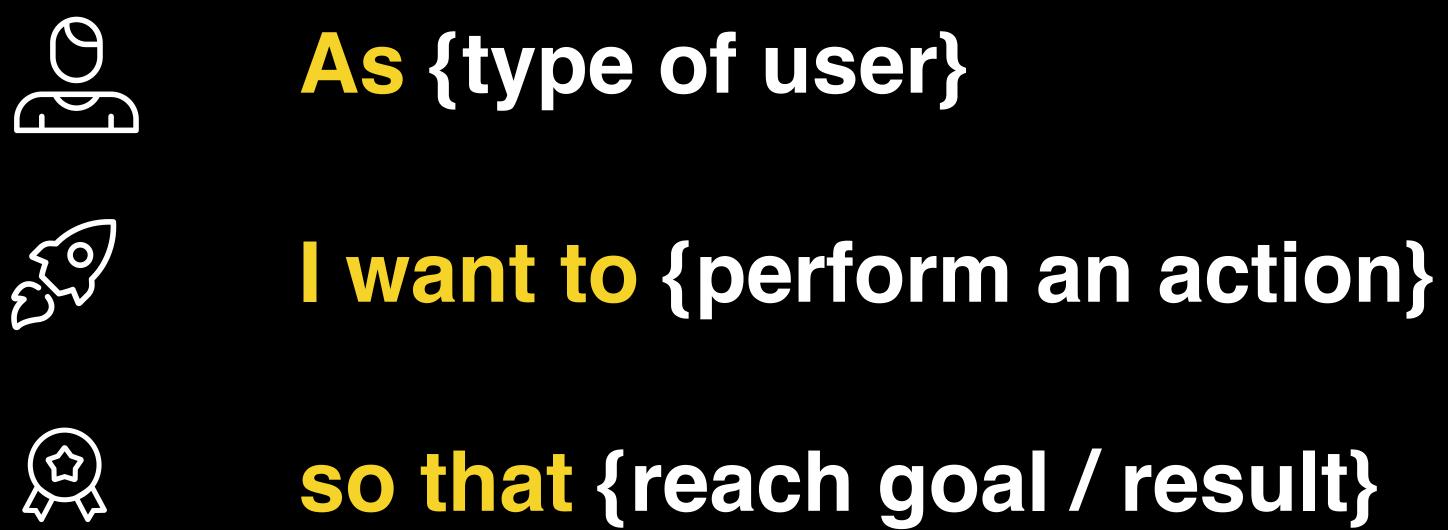


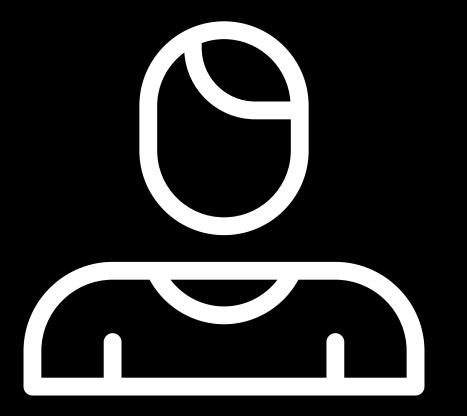




Grafik aus "User Story Mapping", Jeff Patton, O'Reilly 2015

story--

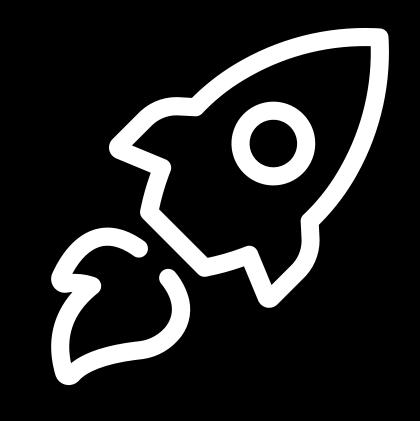




Who?

Actor / User / Mindset

Make sure you think about the people who will use this feature. If you can't identify a user, consider whether you really need the feature.

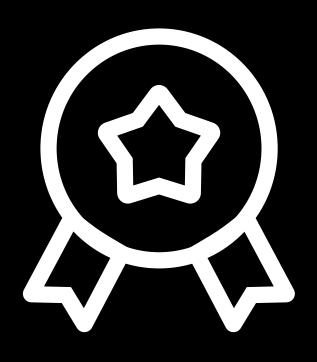


What?

Action

Describes what should happen, but not how it should happen. User stories are used to start a discussion about how a feature should be implemented.

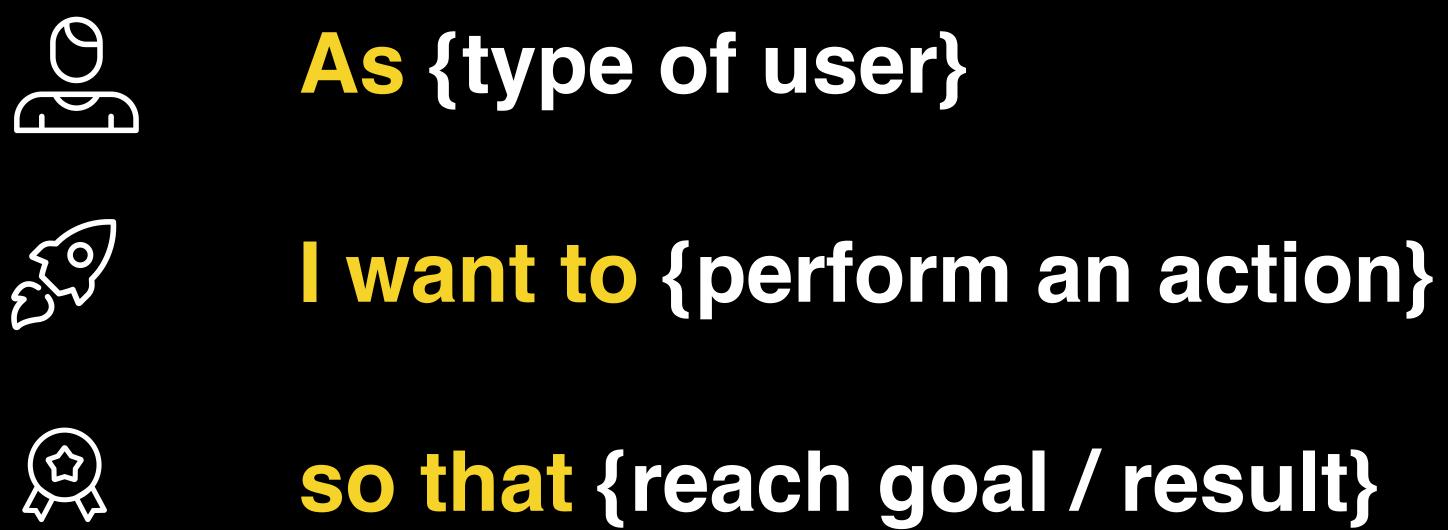




Why?

Goal

The goal describes the final purpose of the feature. If you have trouble describing a goal, rethink your feature!







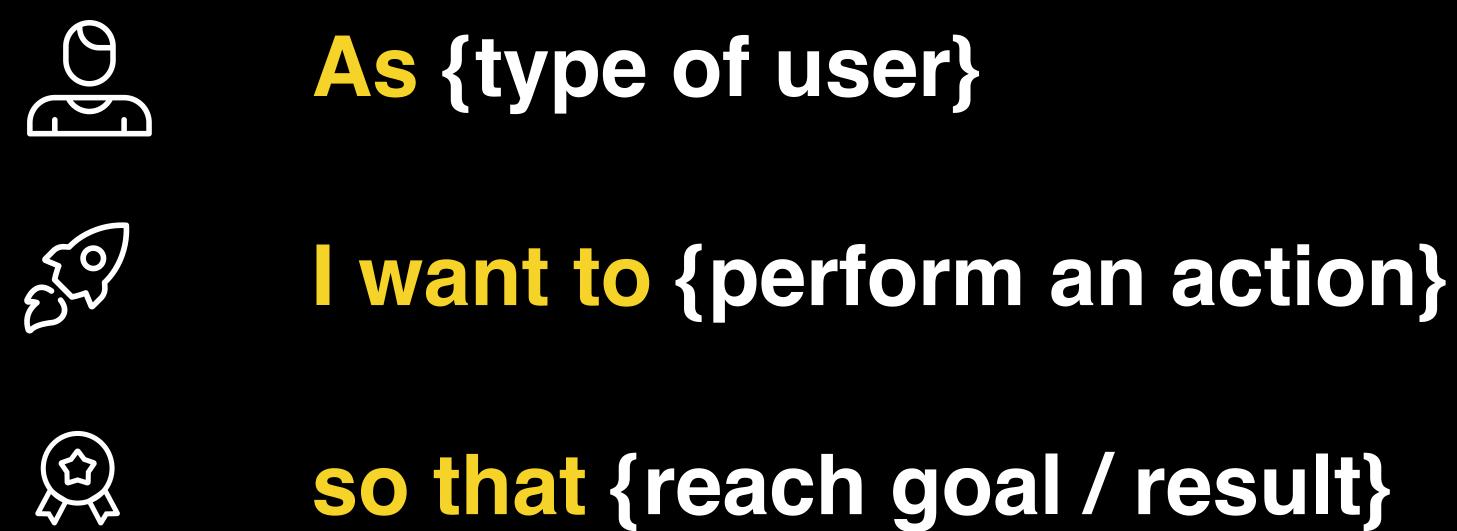
want to write my own user stories now



so that develop an understanding of how user stories work and then apply them in my work.

As an aspiring Service Designer

EXERCISE – STORY Butter on bread (Context: Breakfast)



-mapping



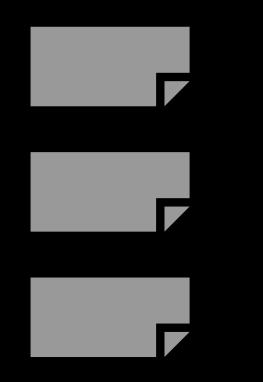


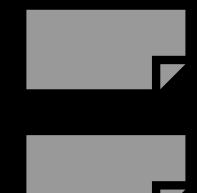


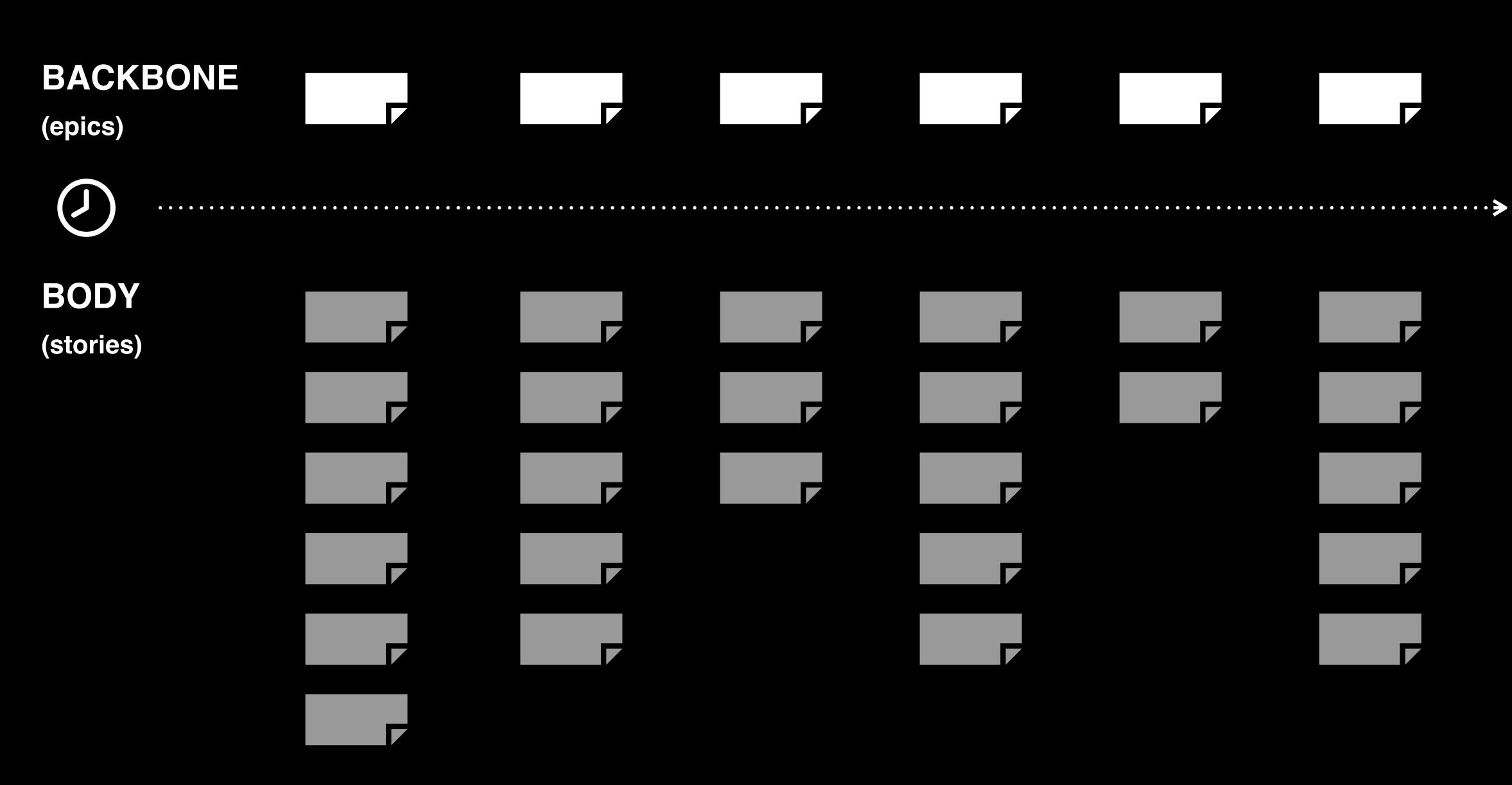




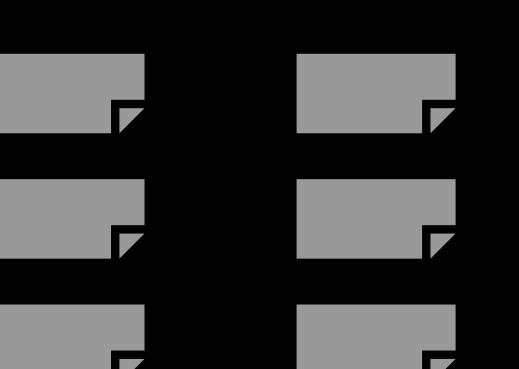
• • • • •

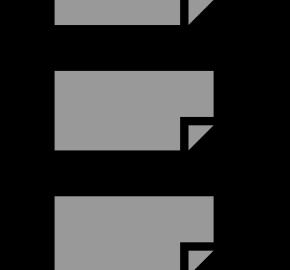






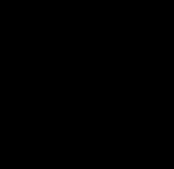


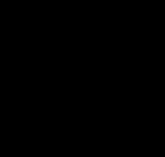


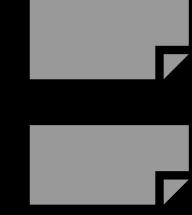








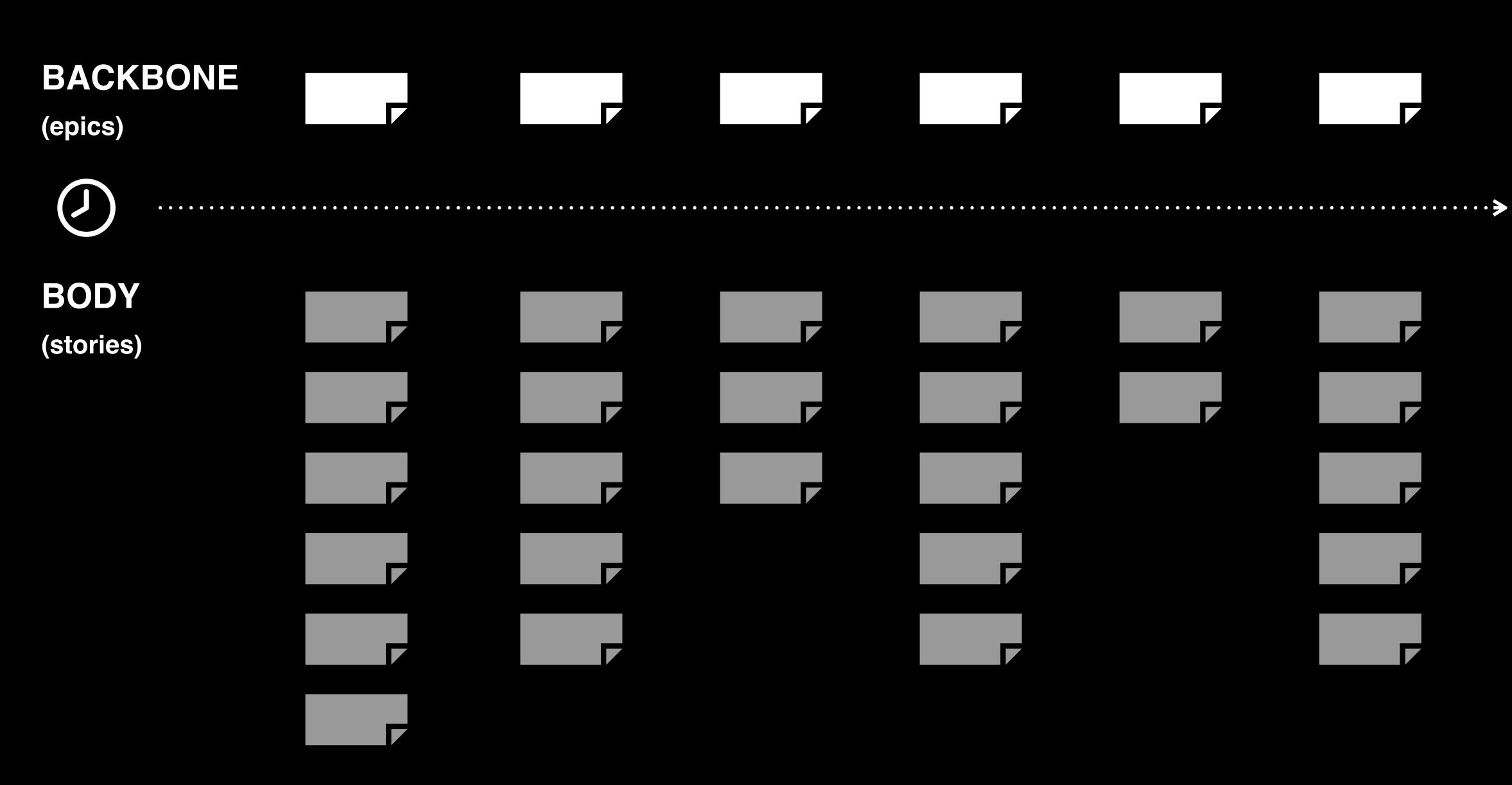




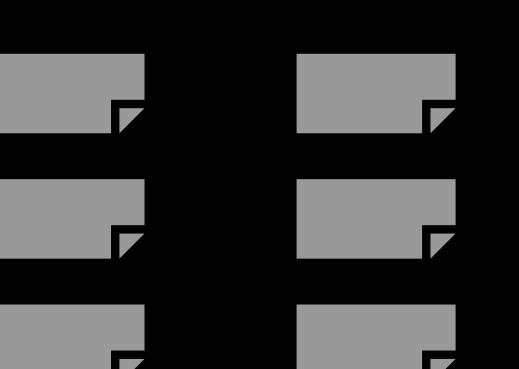


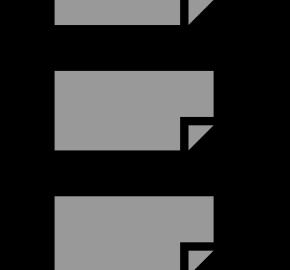






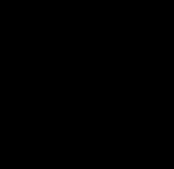


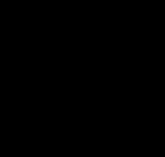


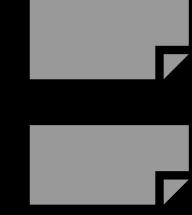








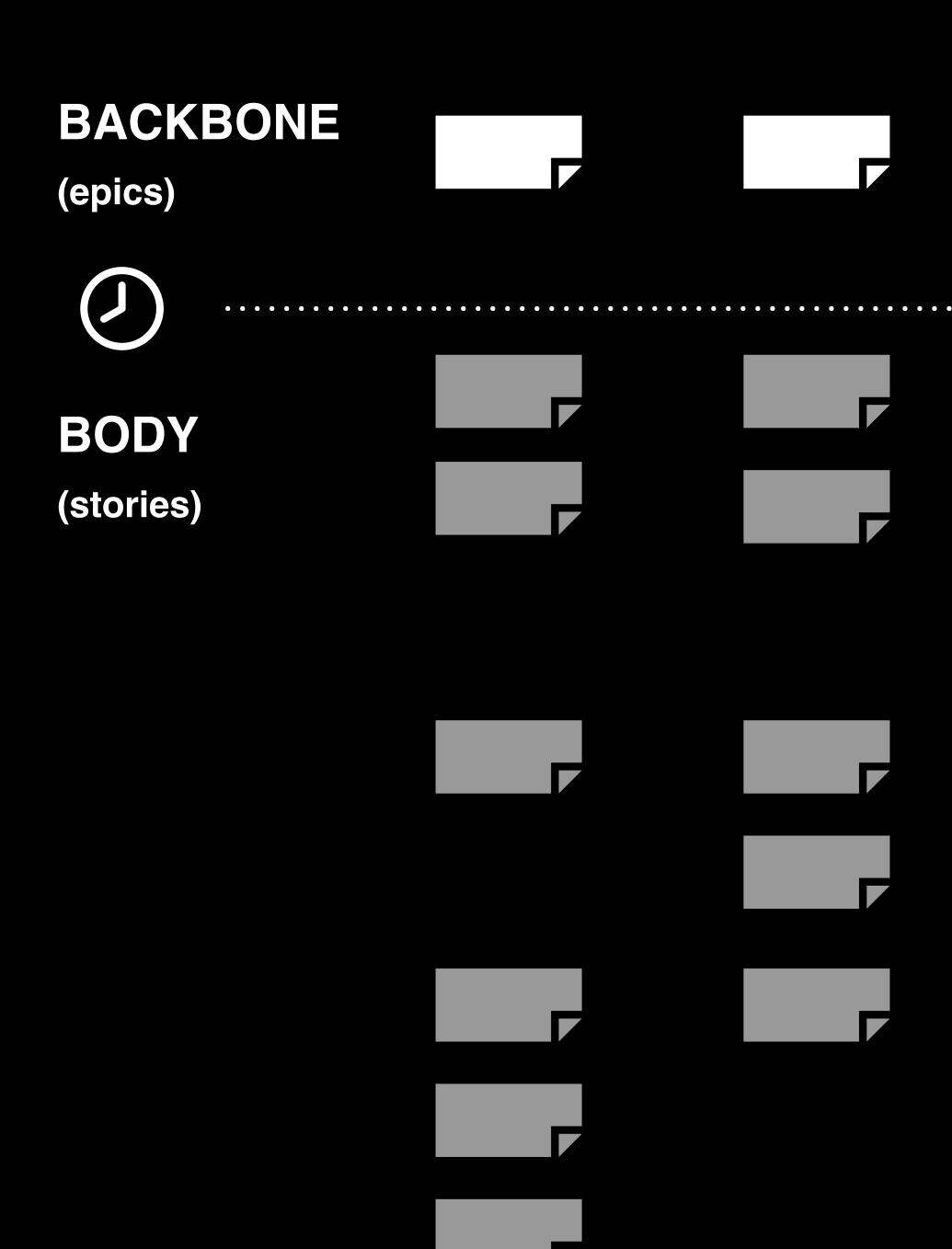








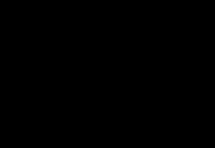










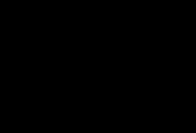


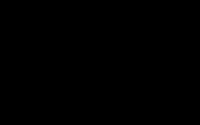






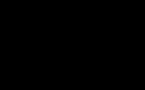


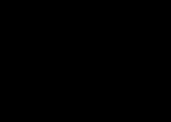








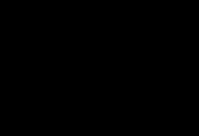






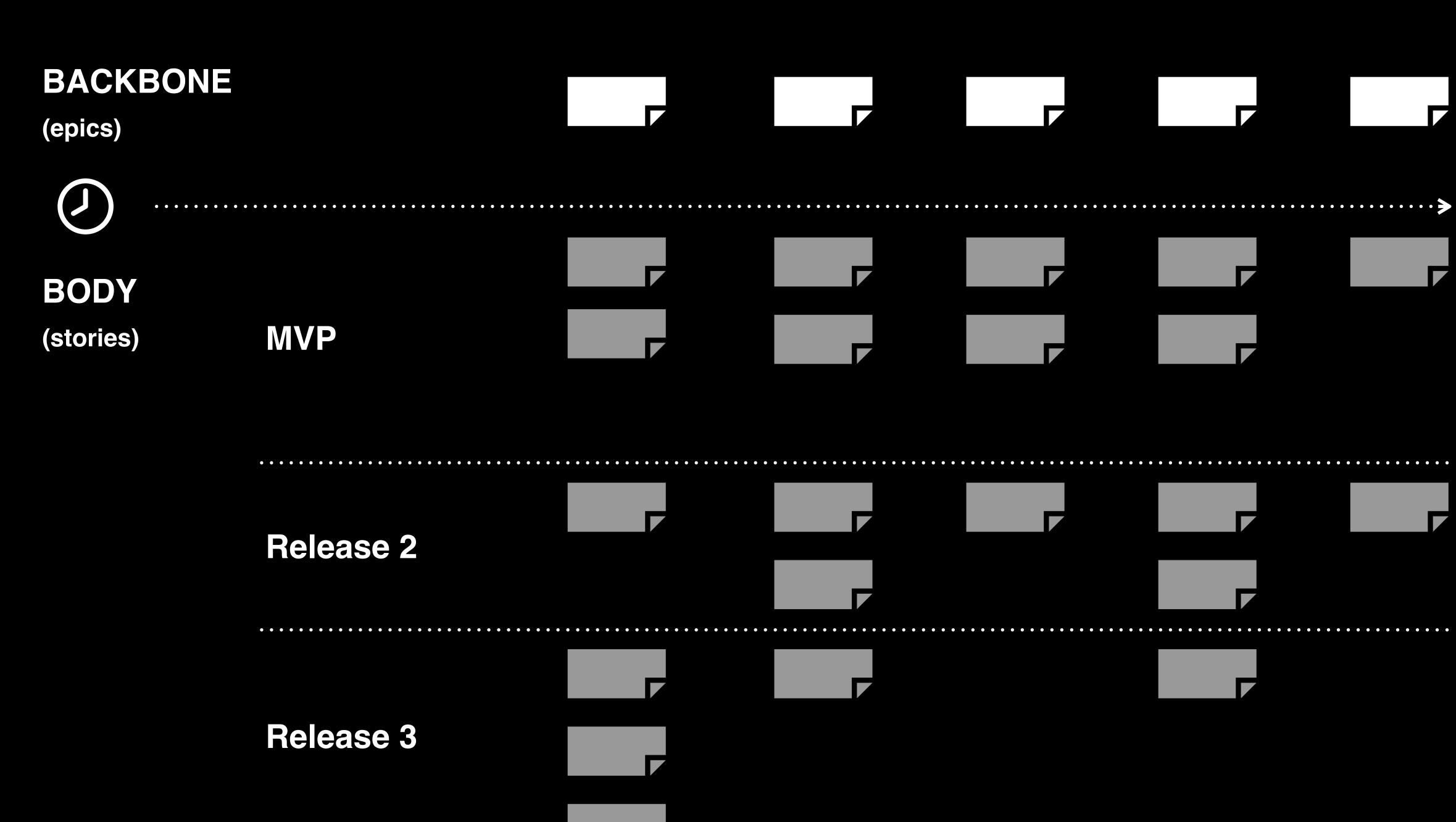


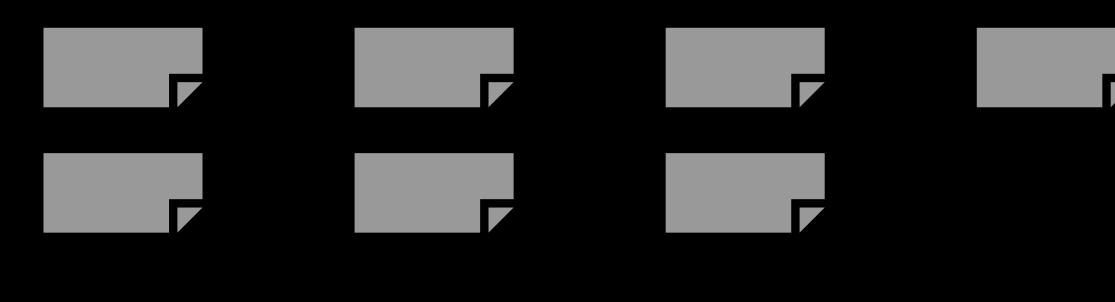


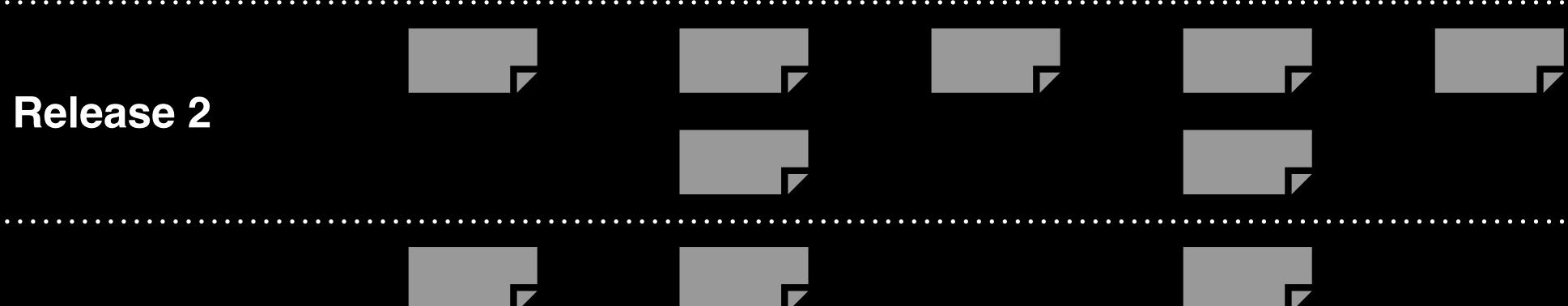




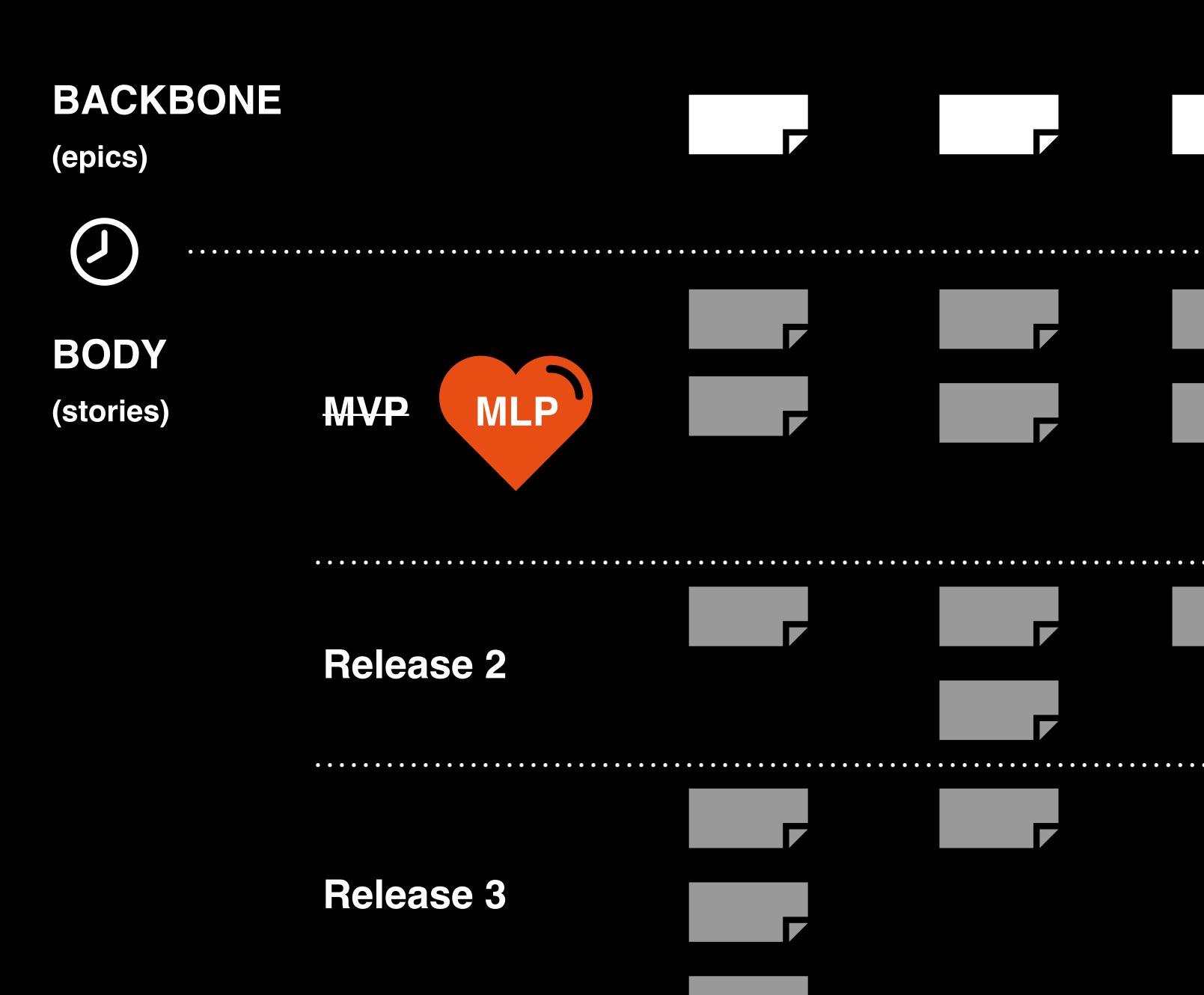


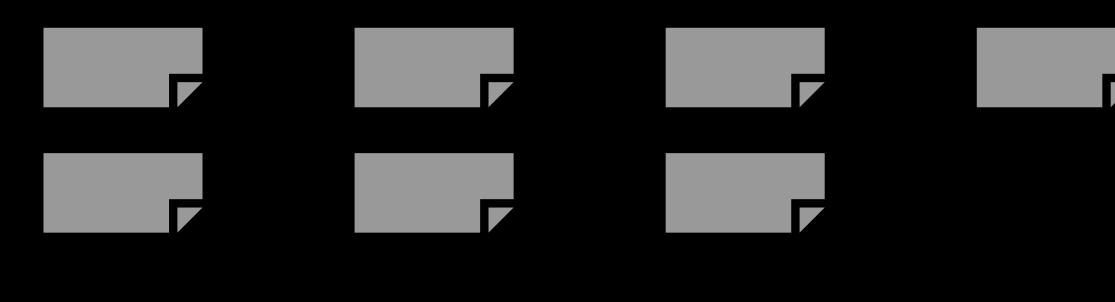


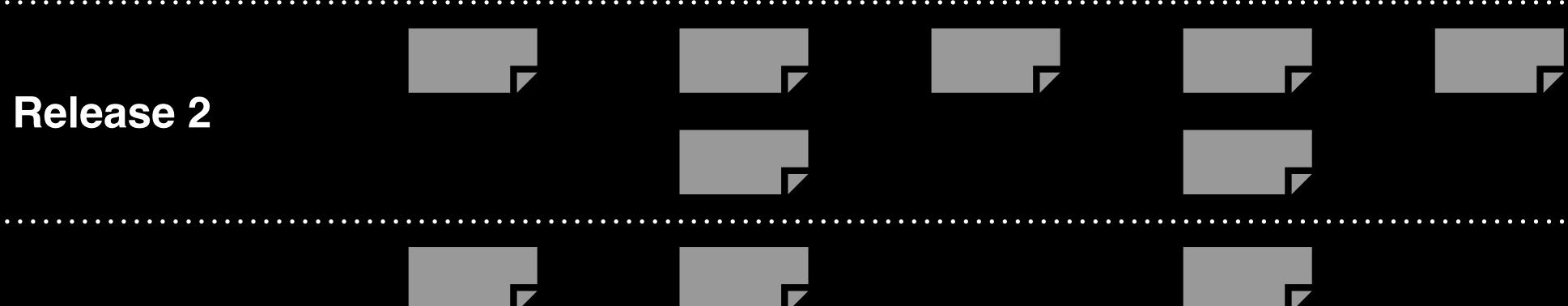


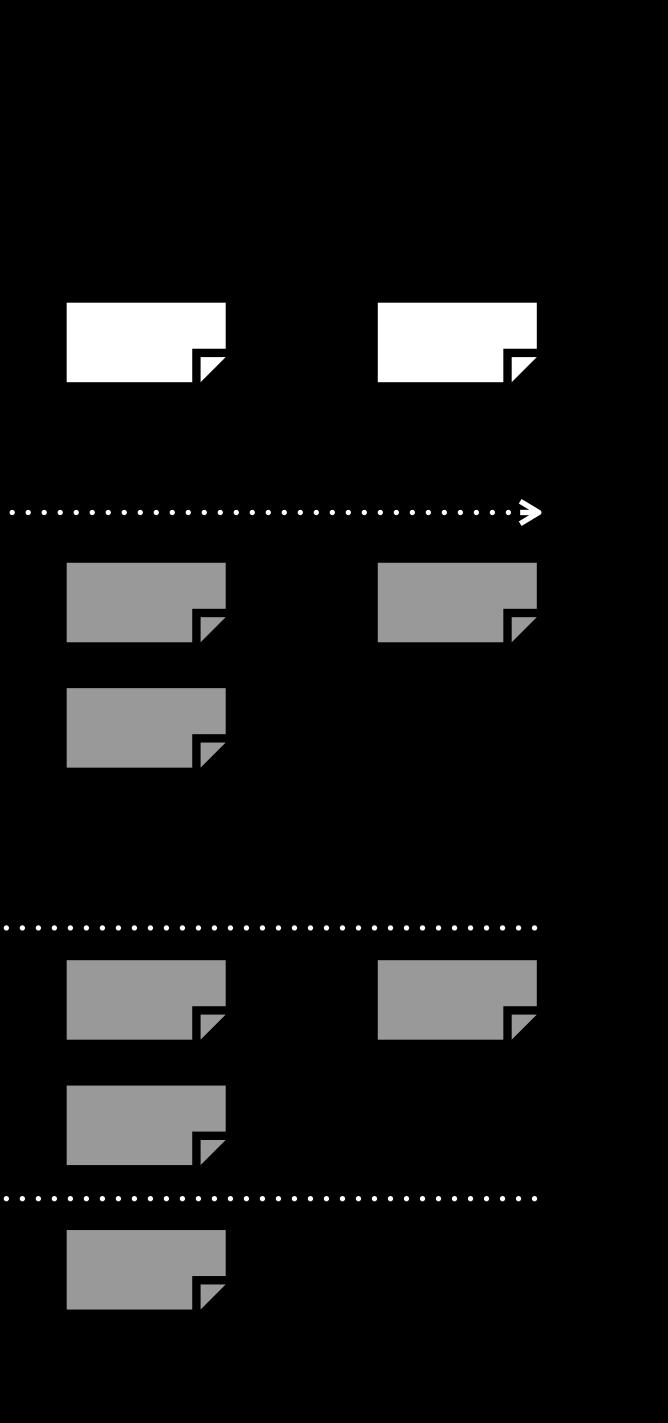












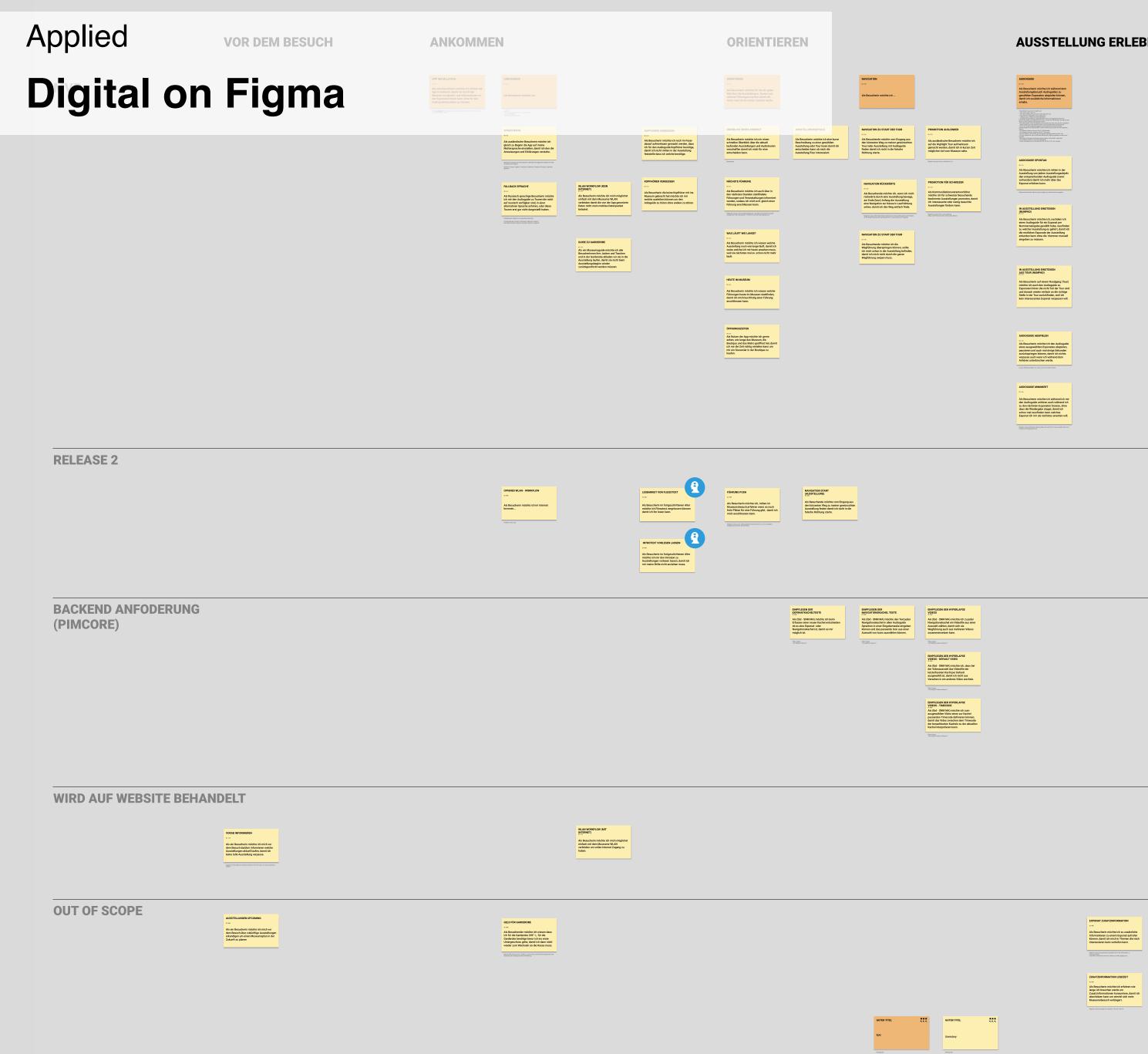


MINIMUM VIABLE PRODUCT MINIMUM LOVEABLE PRODUCT

Applied **Digital with Storymapping Plugin in Miro**

User Story	Jser Story Map														
Gene	erelle Requirements	Vor dem Besuch			Ankommen			Orientieren		Ausstellung erieben		Nach dem Besuch			
Tech	nical Story	Als Interessierte*r informiere ich mich	Als Bersucher*in kaufe ich das Ticket von zu Hause oder	Als Besucher*in fahre ich zum Museum	Als Besucher*in komme ich im Museum an.	Vor Ort Aufenthalt planen	Garderobe / WC Besuch /	Zu Bereich navigieren	Ticket vorzeigen	Navigation Innerhalb einer Ausstellung	Audioguide	New task	Verpflegen / Kaffee	Meinen Besuch teilen	Über A informi
		esuch-planery)													
KUN, KUN, KUN, KUN, KUN, KUN, KUN,	001 Project Setup 002 Integration 3D & 003 Statische 004 Grundentwicklung elliste 005 Dynamische 006 Integration elliste WebGL	KUN 015 Einfacher Wechsel awischen Hauptseite und	+	+	KUN_018 Überblick über die Anordnung der Gebäude KUN_023 NAV - Eingang	KUN_024 PL - Ausstellungen KUN_026 NAY - Im Geschoss Umfeld zeigen KUN_031 Unter- und Zwischengeschosse KUN_028 Interventionsflächen sichtbar	KUN_033 NAV - Nächste POI	KUN_039 Drehbare Karte	KUN_040 Navigation muss bestehen bleiben während ich das Ticket vorzeige	+	+	*	+	*	•
	007 Verbindungslinien GL zu Kachelliste	KUN_013 Besuch planen	+	KUN_046 Parkhäuser	KUN_019 Ankunft mit	KUN_025 PL - Themen /	KUN_034 Treffpunkt für Gruppenführungen	KUN_036 NAV - Erste	+	+	•	•	KUN_041 NAV – Zum Abschluss zum POI	*	
	,009 Filtern nach Tags	KUN_014 Informieren über Ausstellungen		+	KUN_020 Sprache default	KUN_027 Aussenflächen		KUN_037 NAV - Was ist in meiner Nähe & KUN_038 NAV - Wegfindung					KUN_042 Besucherumfrage		
KUN	012 PWA Setup	KUN_017 Routen tellen			KUN_022 Geplanten Besuch speichern und abrufen	KUN_030 NAV - Stationen		+							
		KUN_047 Custom Maps													
apitara Pa	discont 11	+	+	New story +	SPRACHWECHSEL Als Besucher*in des Kursthauses die mit einem Smartphone durchs Haus navigiert (PWA) möchte ich während der Laufzeit/Runtime die Sprache wechseln damit ich nicht aus	ZEITAUPWAND FÜR WEGSTRECKE Als Besucher*in mit begrenzter Zeit möchte ich möglichst gut abschätzen	REMINDER GARDEROBE Als Besucher*in (voraliem mit Online Ticket) mit Rucksack oder grosser Handtasche möchte ich zu Beginn meines Besuchs erinnert werden die Garderobe aufzusuchen, damit ich nicht am Eingang der Ausstellung stehe und zurückgeschickt werde.	NAV – KARTE MIT KOMPASS AUSRICHTEN Als Nutzer mit schlechtern Orientierungssinn möchte ich dass der Blick aufs den Floorplan meiner Blickrichtung entspricht, damit die Karte nicht auf dem Kopf steht.	TICKET ANZEIGEN Als Besucher*In die online ein Ticket als negistrierter Nutzer*In gekauft hat, möchte ich das digtale Ticket in der PWA anzeigen, damit ich nicht zur Wallet wechseln muss. Idee:	*	AUDIOGUIDE IN FLOORPLAN Als Besucher*in die bereits den den digitalen Floorplan zur Navigation nutzt, möchte ich gern auch die Inhalte des Audio Guide einfach innerhalb der seiben Anwendung abrufen können,	•	NÁCHSTE ÖV Verbindungen Als Besucher*in möchte ich nach meinem Besuch einfach zu ÖV finden damit ich eine entspannte Heimreise antreten kann. AK: - ein- und ausbiendbar	*	

Ausstellungen niert werden



	AUSSTELLUNG ERLEBEN			NACH DEM	BESUCH	KATEGORE = -== Uberntony	KATEOORE == Userstory	KATEGORIE 5 mm
now where models (ch	2.4 Bit searchann molaite ich walkrend dem Austerblungsbesch Australiend in Konn, gewählten zusaheitigte Informationen erhalte.	VON EINEM EXPONAT ZUM MADSTON Tour entschwar einem Exponat zum nichtere Werchen dam ich kreis Nammer eingeben muse und auch mal ein Exponat überspringen kunn.				Marge.		biting and
2U START DER TOUR de möchte vom Eingeng aus stellung mit Auflagusste hind het nicht die Stellung der Beruchelte im trickler ich eff die Highlight Tar zumännerkam opgischer Verlingen Machenikam opgischer Verlingen Machenikam opgischer Verlingen Machenikam opgischer Verlingen Machenikam Der Mac	Consignment namer namer in Namer 2014 Obstantion In State Institution of the State Inst	Als ein Besucherin möchte innerhalb einer Tour/Ausstellung, Hilfe beim Finden des nüchsten Exconates(mit Audioquide) wenn	BEWETUNG ENER Augstrutung Als Bescher mohrte ich nach der Ausstellung diese gene kurz bewerten					
Ne NOCKWARTS PROACTION IF VIS SCHWEIZZR Im	D C C C C C C C C C C C C C C C C C C C		WETTER AUSTELLINGEN == # All Baschaften ministen ich am Ende wiewr gefolltem Thomas weisen weisen Wettinge schut, daart de instantieden hann we ich als sichtes hingele.					
	RAUSETTLUNE CINETOSEN RAUSE AMB Beacharin modelha kå, nachden kå enim Aufragula fri en Ruspont pre man Aufragula fri en Ruspont pre sku viden kan kanstenling og spånska fra kanstenling erstunden kan när den Ausstelling erstunden kan när den Ausstelling erstunden kan när den Ausstelling		http:/					
ng iberenjami takama, salini dan ber de kasalangka pelatikan, naha nahé dawa Na gasa	IN AUSSTTLLING EINSTBERN ALT FOR INAMAD) Ab Bescharn auf einem Bundgarg (Tour) mobites ih auch den Ausdagude au Europaneum und eine Arbeit eine Arbeit Bescharten auch den Ausdagude au Europaneum und eine Arbeit eine Arbeit Stalle in der Tour zuschlichtigt, wei ich Nach infersenzen Export und geschart							
	ADDOQUEC ASS'ELTS Term Term Term Service and the study that the contemported personame and the study that the contemported personame and the study that the study that the study of the study that the study of the study o			UPONTES DER AUSSTELLINDEN At die schwarer der welchen D0 /7/10 aufwerkam genocick welche, damit ich keine Ausstellung verpass-				
	AUDIOUUDE KINNAIGET and All Broucherin moches ich während ich mit din Audioudes anbonn auch während ich zu den sinkalter Eipsochstel triven, chie eichern mit maufinden kunn verliches Eipsochst ich wan verliches Eipsochst ich wan verliches			aufimeksam genacik worden, damit (ch keine Ausstellung verpasse. Pagene seigt die bekanne ober die offensie die der UPDATES DEALTIVEREN B				
	schon mit maufiche kunn welches Exposit ich mit is scholters sonders with Antipication generation in the scholter sonders we			Mare in schweizer Besscherin (D/F/17/2) möchte ich Pushnachrichten diesktivieren Können, damit ich nicht belastigt fühle.				

WAY OUT ----Als Besachende möchte ich an jedem Kreuzungspunkt sehen können vechin die verschindenen Wege führen, damit ich in die nächste Ausstellung oder zum Ausgang finde.

AILS

nte ich eine kurze er gewählten Ir lesen damit ich mich die eressiert.

NAVIGATION ZU START DER TOUR

ID: 310

Als Besuchende möchte vom Eingang aus den kürzesten Weg zu meiner gewünschten Tour/oder Ausstellung mit Audioguide finden damit ich nicht in die falsche Richtung starte.

NAVIGATION RÜCKWÄRTS

ID: 320

Als Besuchende möchte ich, wenn ich mich rückwärts durch eine Ausstellung bewege, am Ende (bzw) Anfang der Ausstellung eine Navigation zur Kassa in Laufrichtung sehen, damit ich den Weg einfach finde.

Mögliche Lösung: Wenn Besuchende rückwärts über die Ausstellungsintrokachel swipen aqfübrupa rückwärts gazaigt (Kamara in Laufrichtung zum Ausgang)

PROMOTION AUSLÄNDER

ID: 333

Als ausländische Besucherin möchte ich auf die Highlight Tour aufmerksam gemacht werden, damit ich in kurzer Zeit möglichst viel vom Museum sehe.

Mögliche Lösung: Promo auf Selection Tour

PROMOTION FÜR SCHWEIZER

ID: 334

Als Kommunikationsverantworlicher möchte ich für schweizer Besuchende bestimmte Ausstellungen promoten, damit ich interessante oder wenig besuchte Ausstellungen fördern kann.





Exercise





übung – LOOP 1 Design your morning

1. Gather in your teams

- 2. Describe to most important stages of your morning routine. Starting from waking up till you leave the house in about 5 steps (epics)
- 3. Detail individual steps of these stages as user stories.

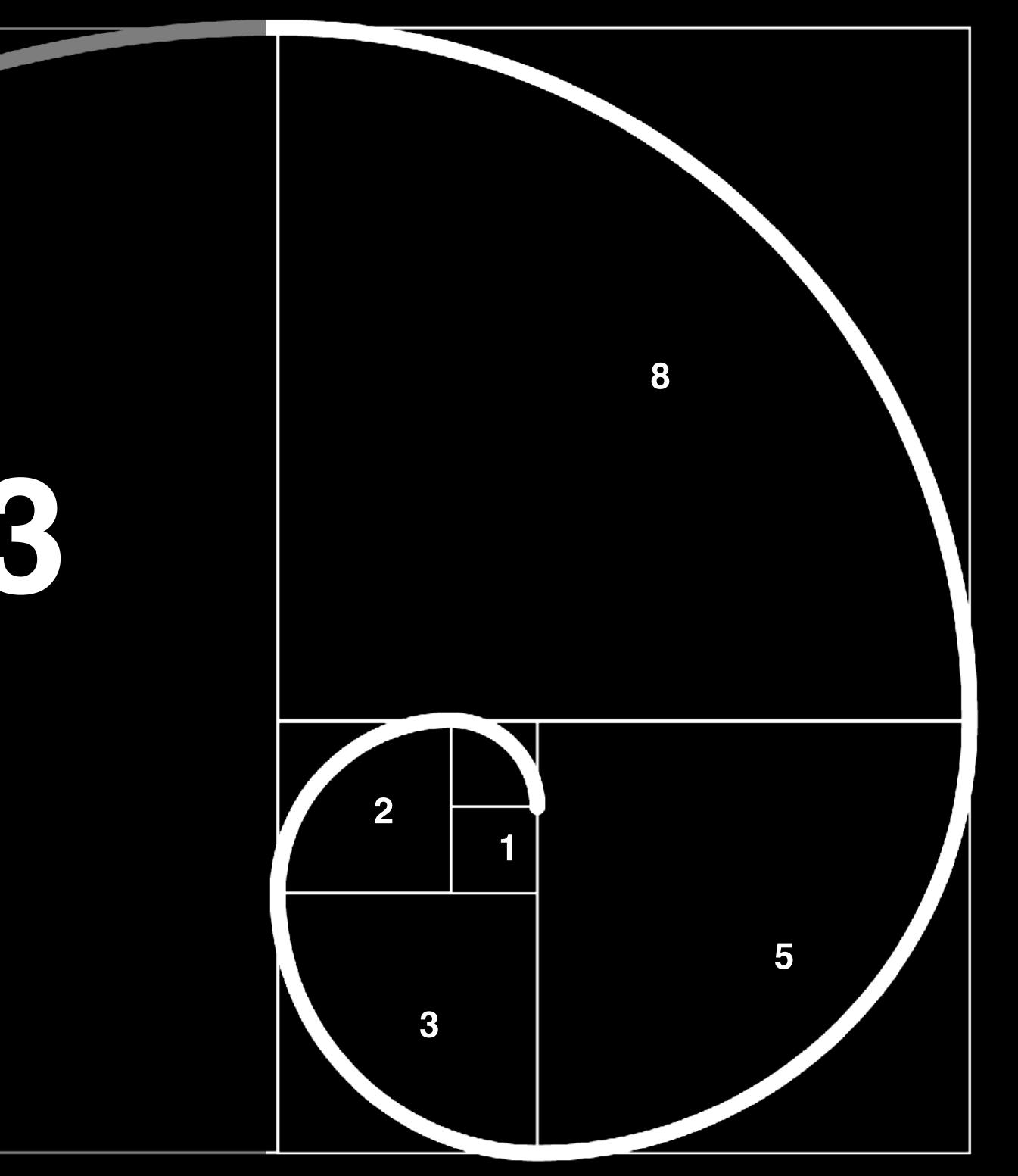




Storypoints

1235813

Assign task-sizes according to the fibunacci sequence.





ÜBUNG – LOOP 2: Design your efficient morning

You have 10 minutes less time in the morning.

- 1. Prioritize your morning activities.
- 2. Define your MVM (Minimal Viable Morning).
- 3. Find more time-saving alternatives if needed.

2 10 min



Reflexion

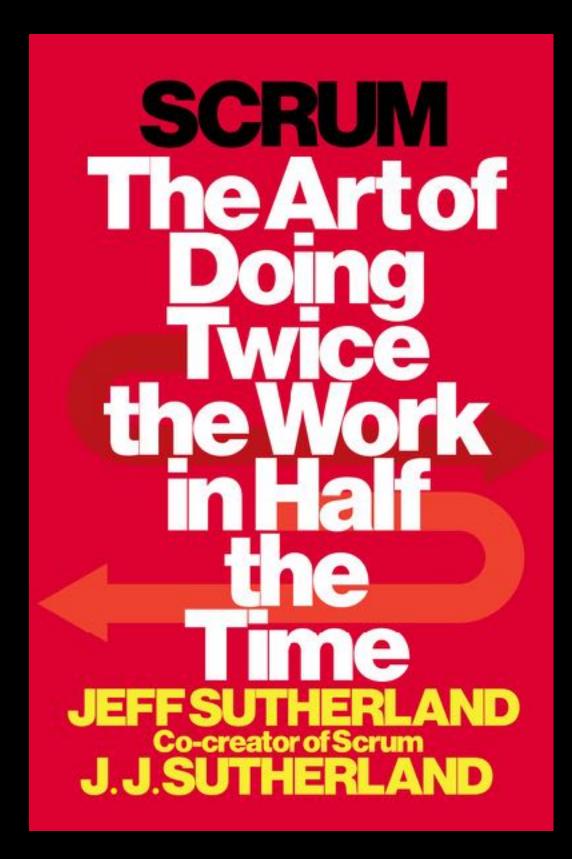
What did we just do?

What can you take away?

How can you apply this method in your work context?

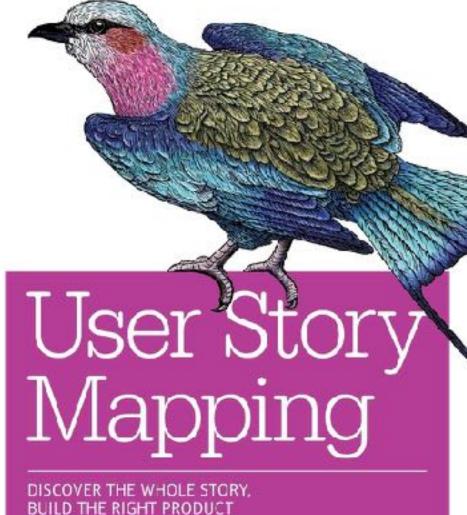


Bücher zum Thema



Tolle Einfühung ins agile Arbeiten.

O'REILLY"



BUILD THE RIGHT PRODUCT

Jeff Patton with Peter Economy Forewords by Martin Fowler, Alan Cooper. and Marty Cagan

DAS Buch zu User Story Mapping.

Danke

Florian Wille <u>florian.wille@zhdk.ch</u>



Ζ

Zürcher Hochschule der Künste Bachelor of Arts in Design

