



DIGITAL  
TOMORROW

# Die Renaissance von Service Design im Zeitalter von KI

Fabian Renken

# Agenda



## Service Design 101

Definition & die zu Unrecht stiefmütterliche Behandlung...

## Case Study #1

KI-basierte Customer Journey Orchestration (Finance)

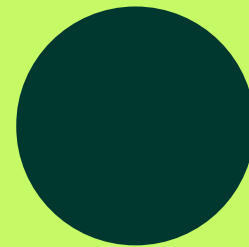
## Take Aways

Wie KI Service Design verändert...

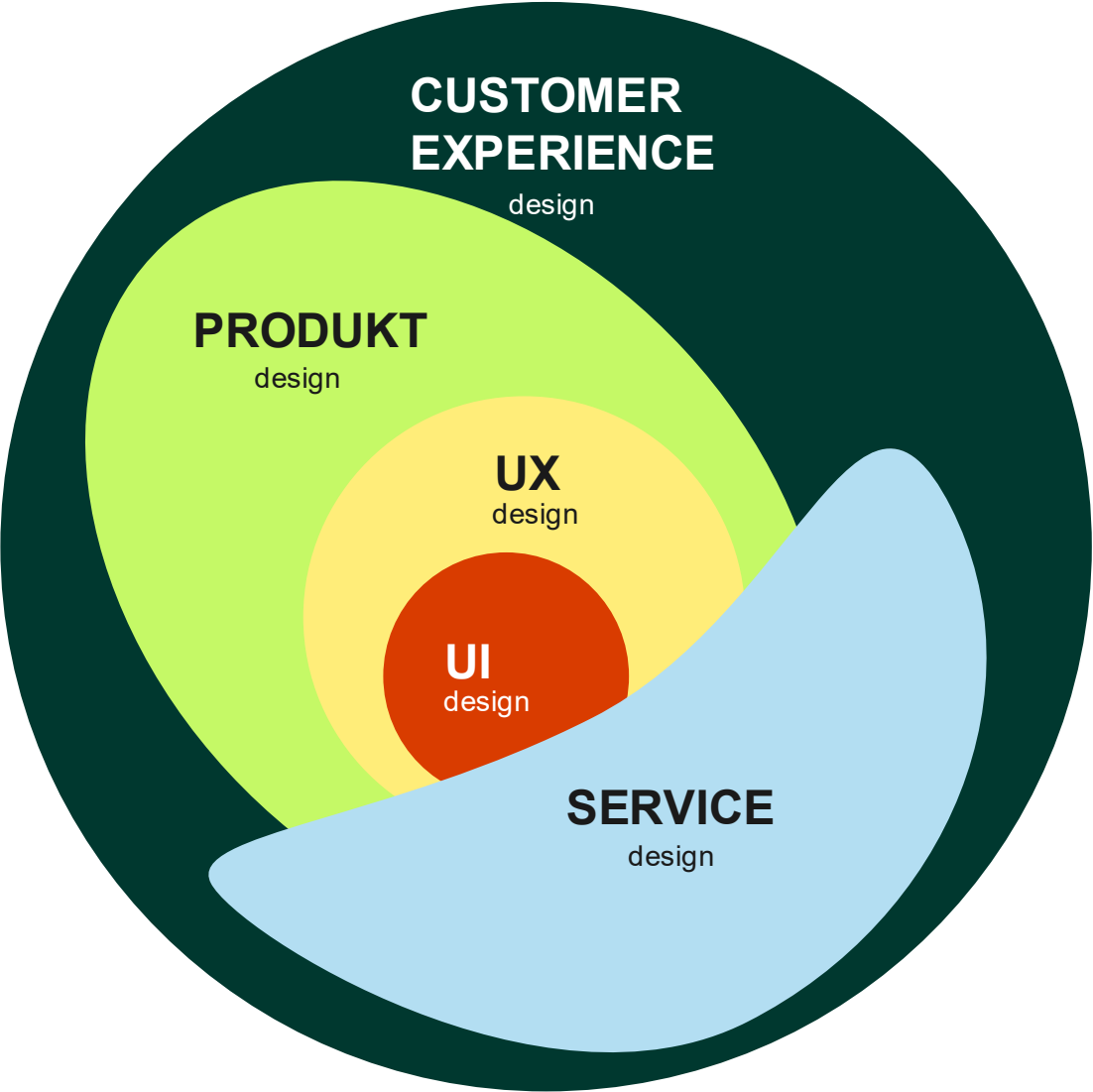
## Case Study #2

KI-basierte Prozess Automatisierung (eGov)

# Service Design 101

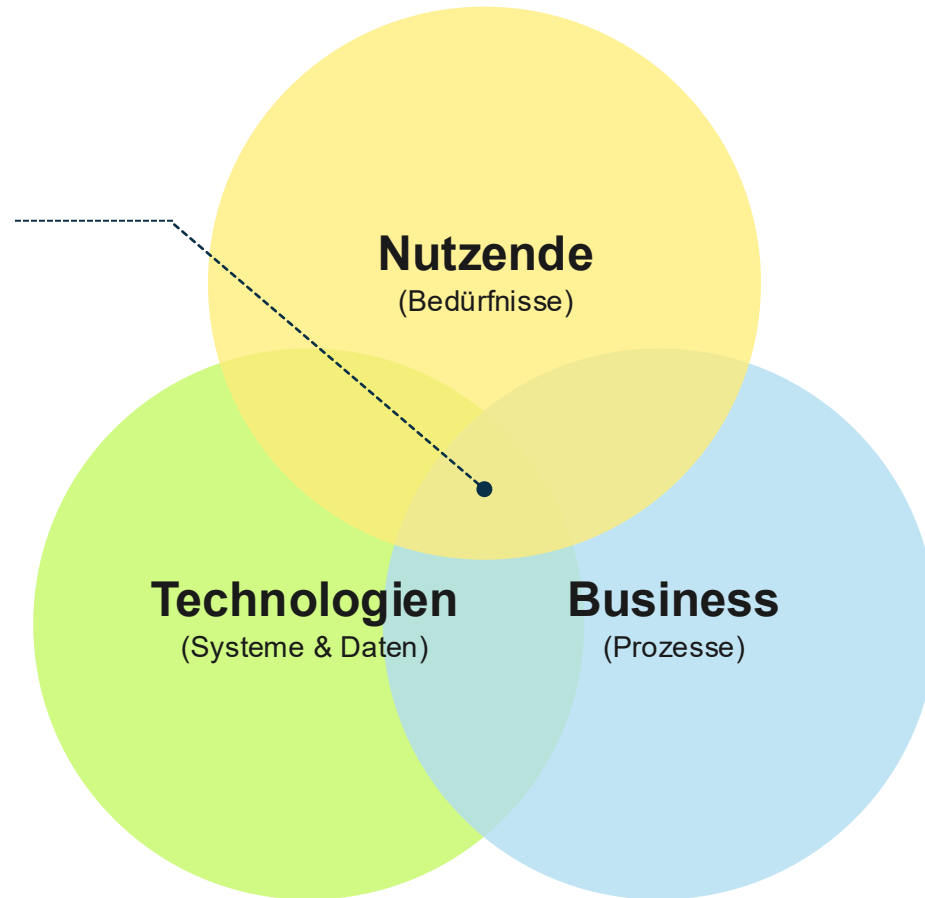


# Wie alles zusammenhängt...



# Service Design orchestriert komplexe Ökosysteme für ideale Kundenerlebnisse

Service Design ist der kundenzentrierte Gestaltungsprozess von Dienstleistungen, mit idealen Nutzererlebnissen durch die Optimierung unternehmensinterner Prozesse

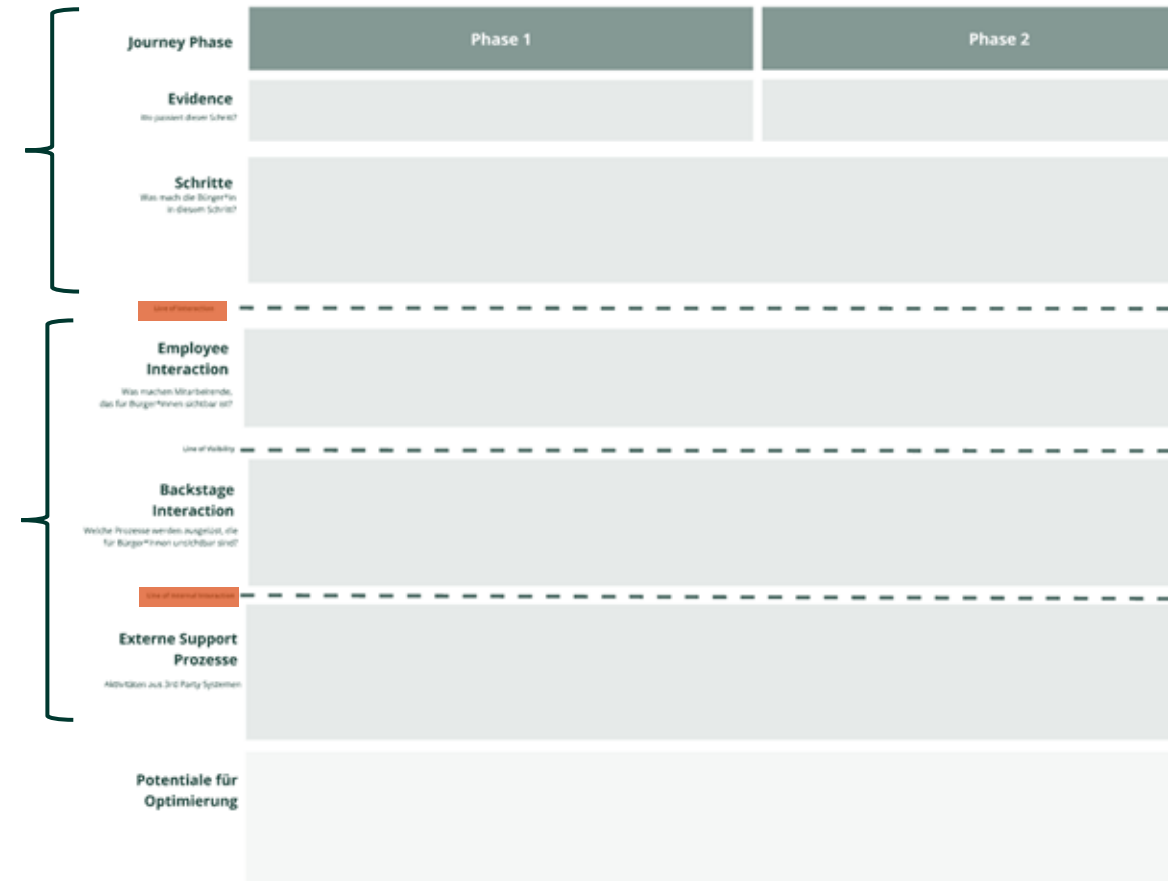


# Die Customer Journey als unser wichtigstes Paradigma

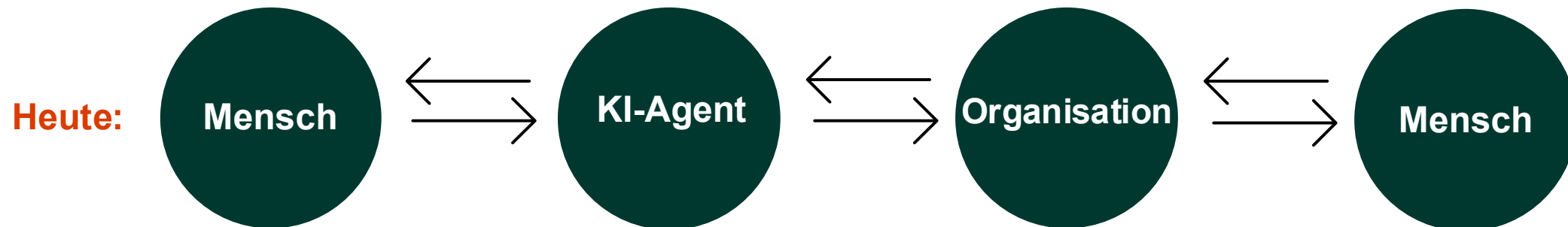
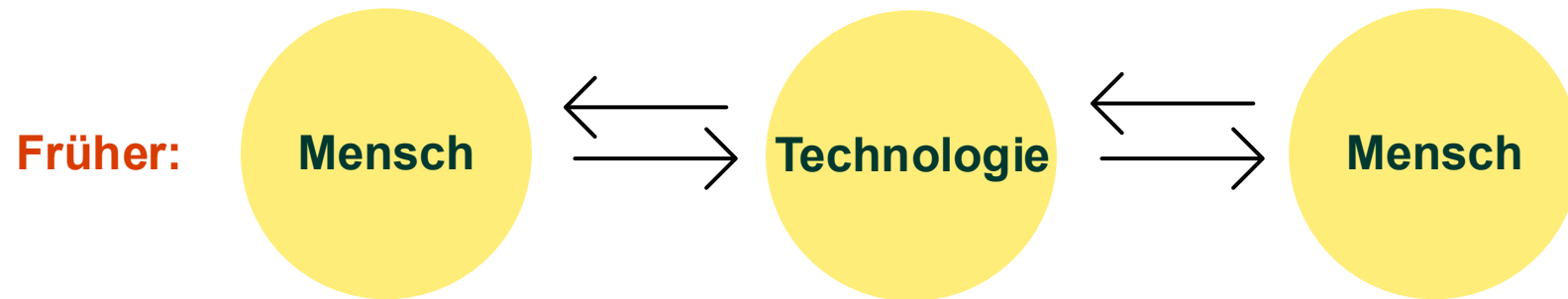
Macht exzellente  
Kundenerlebnisse  
erst möglich

**Customer Journey** mit Phasen,  
Schritten & Evidence/Touchpoints

**Service Blueprint** mit (aut.)  
Business- & Mitarbeitenden-  
Prozessen, Daten & Systemen



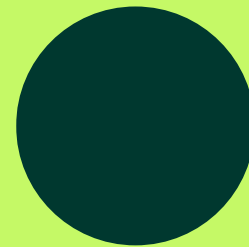
# Der Paradigmenwechsel



Was hat sich verändert?

# Design von Prozessen für KI ODER Kundenerlebnisse mit KI.

# Case Studies

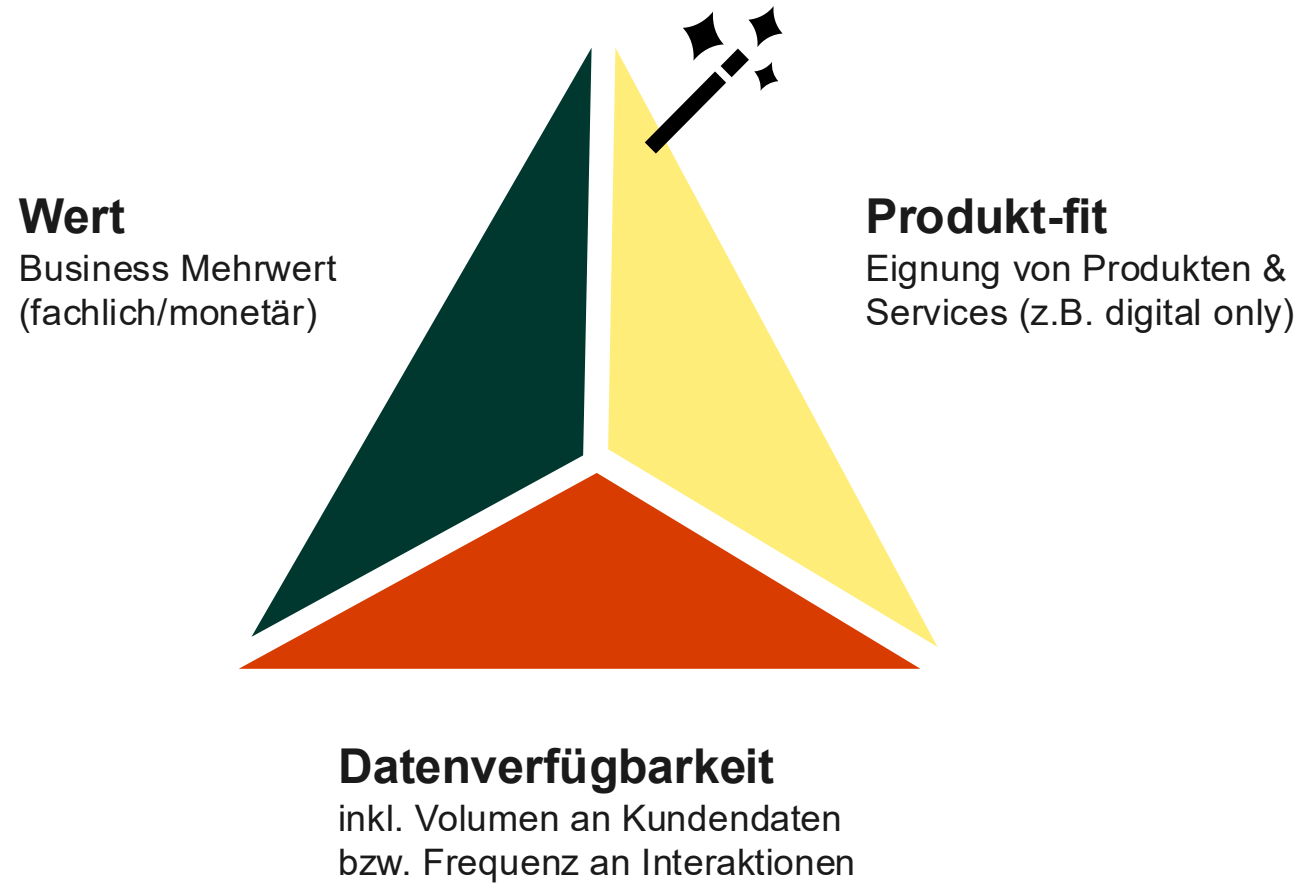


## Case Study #1

# KI-basierte Customer Journey Orchestration im Banking



# Die wichtigsten Grundlagenentscheidungen aus Business-Sicht



# Beispieljourneys mit NBO & NBA als Grundlage für KI-Entscheidungen



**Next Best Offer**  
Cross & Upselling  
für weitere Produkte

ODER

**Next Best Action**  
Produkt Journeys  
für User Aktion

...auf Basis von  
**Business Zielen**

Beispiel-Journeys:

**Konto  
Abschluss**

Antrags-  
formular

Legitimation

Kartenprodukt  
ergänzen

Umzug  
Gehaltskonto

Umzug  
SEPA

Online Banking  
Login

**App Nutzung**

Online Banking  
Login

Mobile Banking  
App

Nutzung Top 3  
Features

Aktivierung  
Mobile Payment

Wallet  
Download

Digitalisierung  
Debit Card

**Kreditkarten  
Nutzung**

Versandstatus  
Kreditkarte/Pin

1. Nutzung

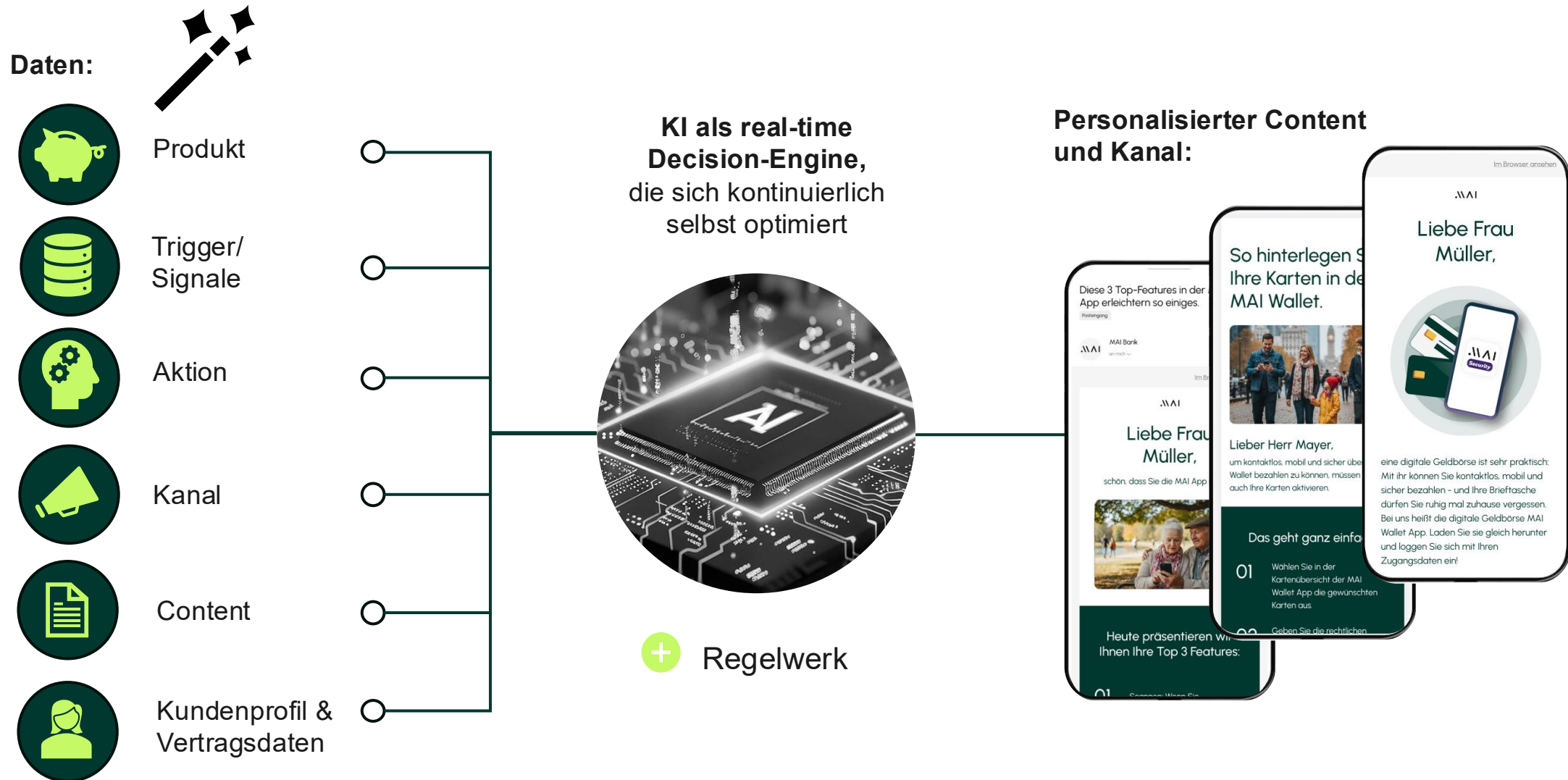
Digitalisierung  
Kreditkarte für  
E-Commerce

Digitalisierung  
Kreditkarte für  
Mobile Payment

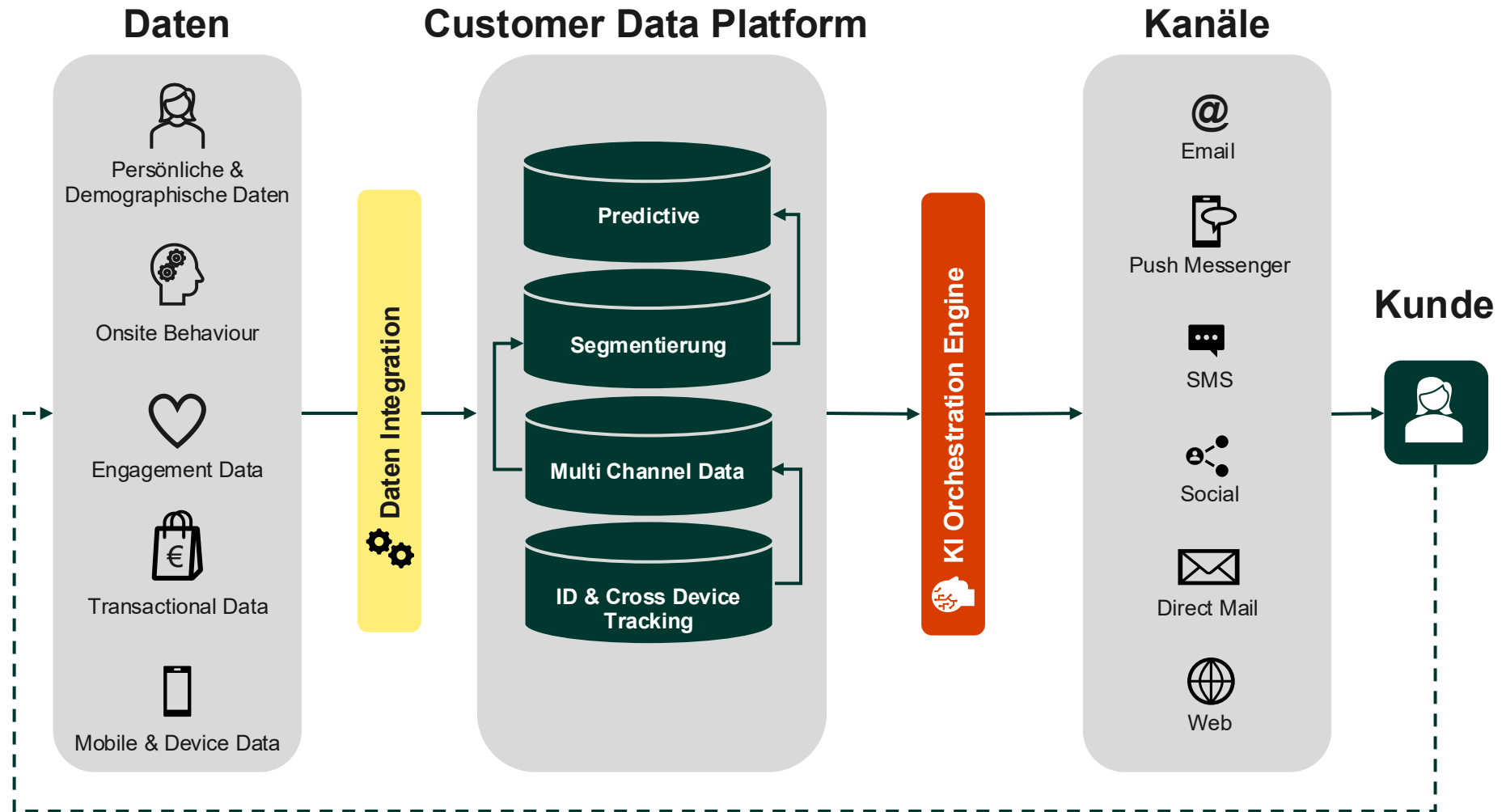
Abrechnung  
Online Banking

Upgrade  
Kreditkarte

# Die KI als unsichtbarer Dirigent für den nächsten Reach-Out

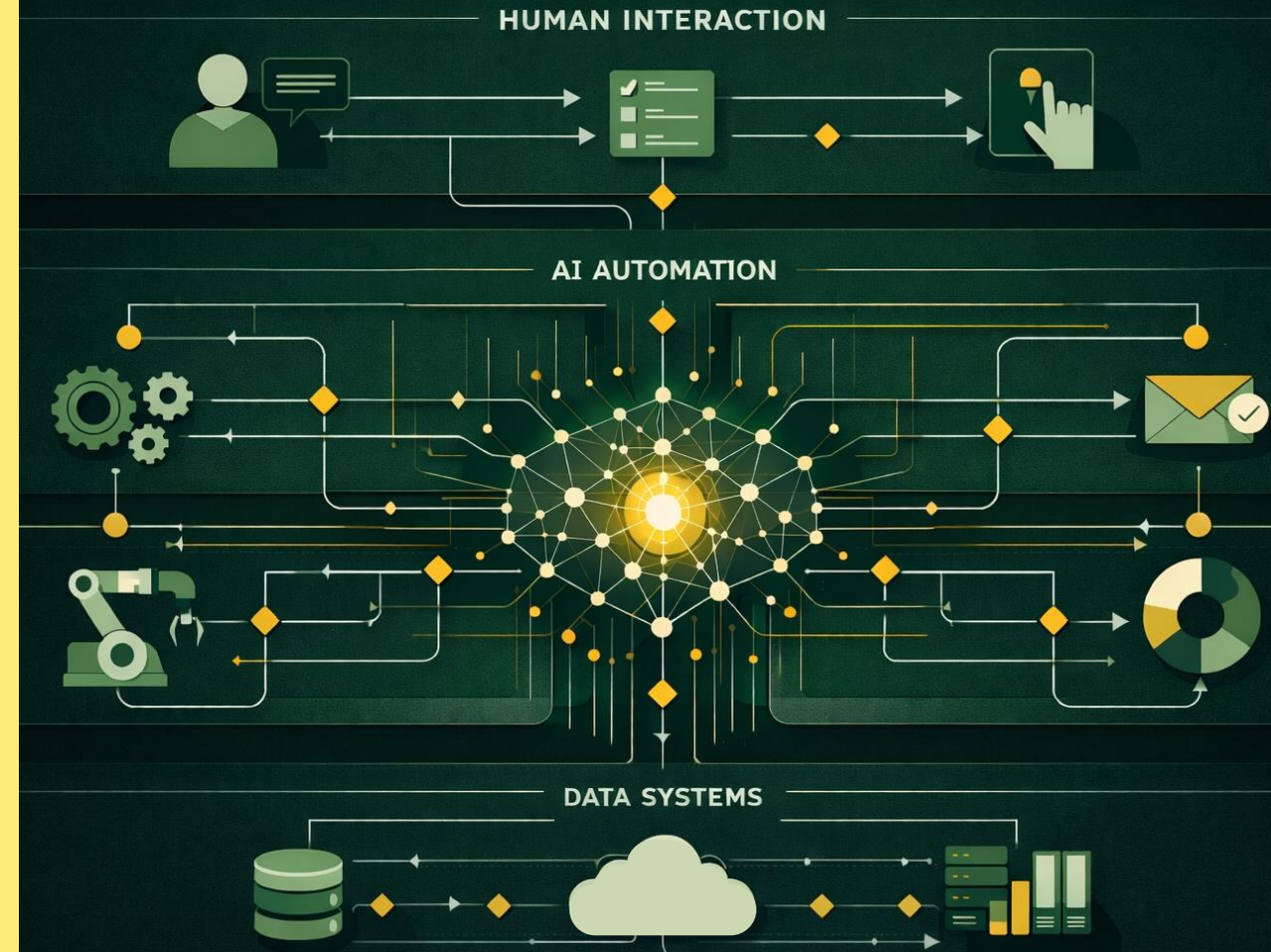


# Ein technischer Ausflug - die wichtigsten Bausteine der CJO

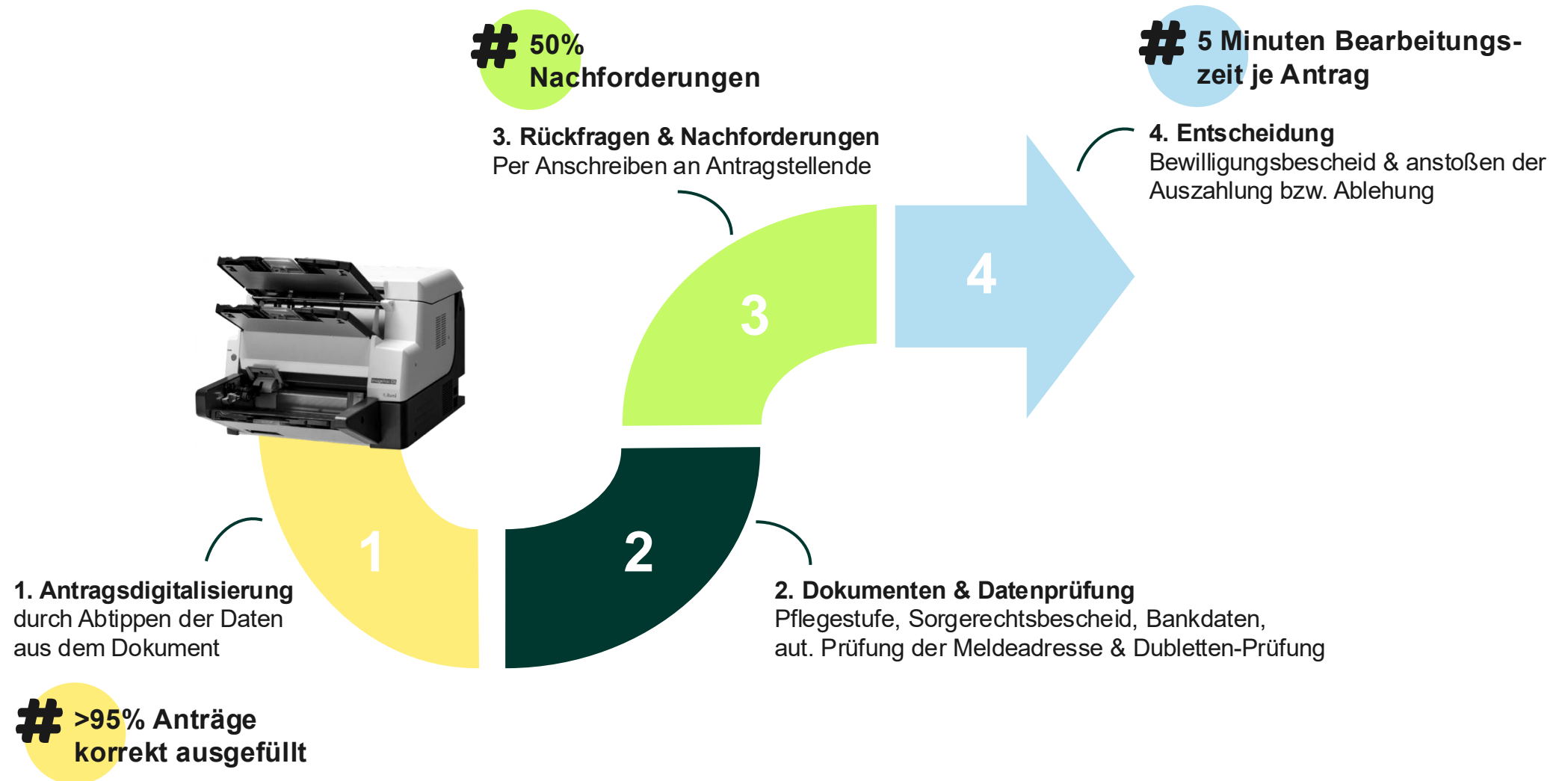


## Case Study #2

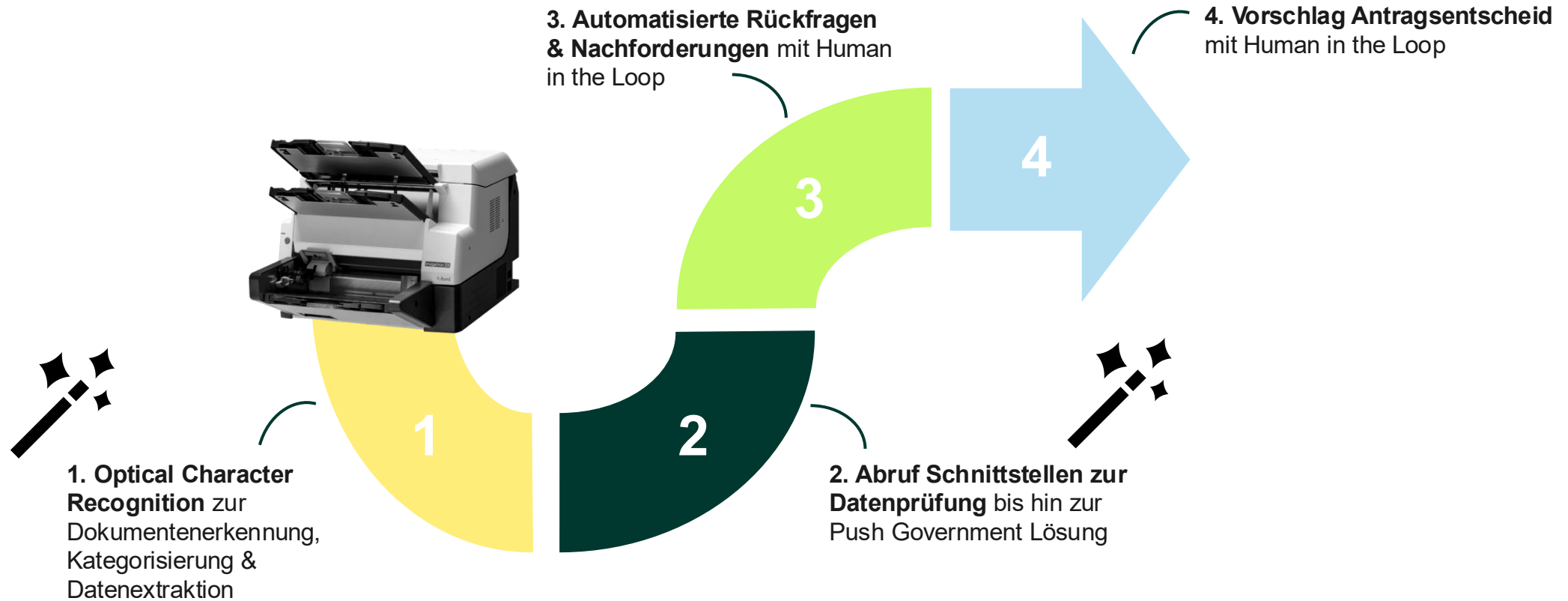
# KI-basierte Prozess- Automatisierung im E-Government



# Am Anfang stand noch der Hochleistungsscanner...



# Mit Optical Character Recognition bis zur vollautomatisierten Dunkelverarbeitung



# Wie Optical Character Recognition funktioniert?



**Pflegekasse bei der AOK Bayern Die Gesundheitskasse**

Fachteam Pflegeversicherung/HKP

Obermayerstraße 6  
86609 Donauwörth

Telefax 0906 76-84225  
Internet www.aok.de  
E-Mail: donauwoerth.team37@service.by.aok.de

Öffnungszeiten  
Montag bis Mittwoch 08.00 - 16.30 Uhr  
Donnerstag 08.00 - 17.30 Uhr  
Freitag 08.00 - 15.00 Uhr  
und nach Vereinbarung

Ihr Ansprechpartner  
Ihr Serviceteam

Telefon 089 22840912  
Datum 17.10.2022

Bei Rückfragen geben Sie bitte an:  
[Redacted]

AOK - Postfach 11 54 - 86601 Donauwörth

Frau [Redacted]

Zusage vollstationäre Pflege im **Pflegegrad 4**

Sehr geehrte Frau [Redacted]

den Alltag in einer gesundheitlich schwierigen Lebenssituation zu meistern, ist in vielen Fällen sicher nicht einfach. Umso mehr freuen wir uns, dass wir gute Neuigkeiten für Sie haben:

Der Medizinische Dienst (MD) bestätigt, dass bei Ihnen die Voraussetzungen für den **Pflegegrad 4** vorliegen. Ihren Antrag auf vollstationäre Pflege vom **15.09.2022** können wir deshalb positiv beantworten.

Wir übernehmen ab dem 30.09.2022 bis auf weiteres Leistungen der vollstationären Pflege bis zu einem Gesamtaufwand von monatlich 1.775 EUR.

Ab 30.09.2022 reduziert sich Ihr Eigenanteil an den pflegebedingten Aufwendungen einschließlich der Ausbildungsumlagen durch einen von der Pflegekasse zu zahlenden Zuschlag. Die finanzielle Entlastung ist gestaffelt und bemisst sich nach der Dauer Ihres Aufenthaltes in einem Pflegeheim. Die Entlastung beträgt bei einem Aufenthalt von

- bis zu 12 Monaten 5 Prozent,
- mehr als 12 Monaten 25 Prozent,
- mehr als 24 Monaten 45 Prozent und
- mehr als 36 Monaten 70 Prozent

des Eigenanteils. Ihre Entlastung beträgt 5 Prozent.

**Gut zu wissen:**  
Verändert sich ihr Eigenanteil an den pflegebedingten Aufwendungen einschließlich der Ausbildungsumlagen wird die Höhe des Zuschusses von uns angepasst.

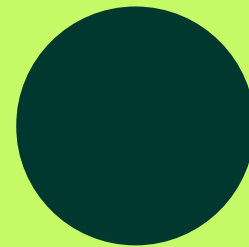
Der Zuschlag erhöht sich automatisch, wenn die Voraussetzungen für den nächsthöheren prozentualen Anteil vorliegen.

Quelle: Google Bildersuche

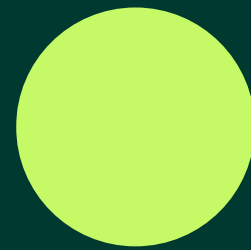
- 1. Pre-Processing**  
(z.B. Optimierung Kontrast)
- 2. Layout-Analyse**  
zur Unterscheidung von Dokumenten-Typen
- 3. Texterkennung**  
(Buchstaben, Zahlen, Sonderzeichen etc.)
- 4. Datenextraktion**  
z.B. Krankenkasse, Pflegestufe, Startdatum, persönliche Daten
- 5. Nachbearbeitung**  
und Korrektur



# Take Aways



**KI optimiert Teilstrecken.  
Service Design schaut auf  
holistische Erlebnisse &  
Zusammenhänge – und  
ermöglicht erst die  
KI-Orchestrierung.**



# Service Design wird zu AI Enabled Business & Experience Design.



- Wir erleben einen Paradigmenwechsel hin zu Interaktion zwischen **Mensch – KI Agent – Organisation – Mensch**.
- Service Design übernimmt eine Schlüsselrolle bei der Gestaltung von **Prozessen für KI ODER Kundenerlebnisse mit KI**.
- Das Ziel ist **Geschäftsmodell-Integration & AI Enablement** (z.B. durch Journey Orchestration oder OCR-Einsatz in der Dokumentendigitalisierung).
- Service Designer:innen sind heute
  - nicht nur Business-Versteher, Prozessstrategen & Umsetzer,
  - sondern **Systemarchitekten & Tech-Orchestratoren** für Strukturen, Parameter & ethische Leitplanken bei KI-Einsatz.

# Zwei Angebote für Sie...

## #01

### Halbtägiger KI-Use Case Workshop

- Moderation durch den Halbttag
- Inspirationskarten für KI-Use Cases & KI-Canvas als Template für eine detaillierte Ausarbeitung
- Erste Bewertung von Machbarkeit & Aufwand durch unsere KI-Consultants

## #02

### KI-Proof of Concept Design Sprint (3 Tage)

- Tag 1 – KI Use Case Identifikation & Ausarbeitung
- Tag 2 – Entwicklung KI-POC mit unserem datenschutzkonformen & EU-gehosteten MAI-Scout
- Tag 3 – Testing & Feedback durch Nutzende



Hier geht's zum Erstgespräch!

A tilted image of a 'KI Canvas' template. The template is a grid of boxes for notes. At the top left is the title 'KI Canvas' with a star icon. At the top right is a 'Name:' field. The grid contains several sections, each with an icon and a title: 'User:innen' (person icon), 'Ertrag' (trophy icon), 'Strukturelles Setup & Orga' (organizational chart icon), 'Daten' (database icon), 'Governance & Compliance' (book icon), 'Invest' (dollar sign icon), 'Wissen' (graduation cap icon), 'Technologie & Entwicklung' (circuit icon), and 'Regulatorik & Ethik' (scales icon). Each section contains specific questions related to its topic.

# Danke für die Aufmerksamkeit!



Fabian Renken

Chapter Lead Innovation & Experience Design

E-Mail: [Fabian.Renken@mai-group.com](mailto:Fabian.Renken@mai-group.com)

**Danke.**