

# Noemi Walz

Service Designerin



noemi.walz@example.de

+49 69 1234 5678

Frankfurt, Deutschland

noemiwalz.design

linkedin.com/in/noemiwalz

noemiwalz.design/services

## ◆ Profil

Service Designerin mit 7 Jahren Erfahrung bei Lufthansa Group und Deutsche Bank AG und M.A. Service Design der Köln International School of Design. Spezialisiert auf End-to-End-Customer-Journeys, Service-Blueprints und Cross-Channel-Touchpoint-Orchestrierung mit messbarem Beitrag zu CSAT und NPS.

## ◆ Berufserfahrung

**Service Designerin** 06/2022 - heute  
Lufthansa Group Frankfurt, Deutschland

Service Designerin im Customer-Experience-Team

- End-to-End-Blueprint für Premium-Economy-Service über 22 Touchpoints in 6 Stationen
- CSAT-Lift von 78 auf 87 über 12 Monate, NPS von 24 auf 39
- Moderation von 16 Co-Creation-Workshops mit Cabin-Crew, Ground-Ops und Catering
- Aufbau eines Service-Pattern-Sets in FigJam, 38 wiederverwendbare Module
- Mentoring von 2 Junior-Designer:innen und Co-Author einer internen SD-Methodik-Bibliothek

**Service Designerin** 08/2018 - 05/2022  
Deutsche Bank AG Frankfurt, Deutschland

Service Designerin im Privatkunden-Onboarding-Squad

- Cross-Channel-Journey-Mapping (Filiale, App, Brief, Telefon) mit 32 priorisierten Pain-Points
- Onboarding-Time-to-First-Use von 11 auf 6 Tage über 4 Quartale reduziert
- Co-Moderation einer Discovery-Woche mit 28 Filialmitarbeitenden und 6 Kund:innen
- Aufbau eines Mural-Repository mit 14 Service-Blueprints für 6 Produkt-Squads

## ◆ Ausbildung

**M.A. Service Design** 10/2015 - 09/2017  
Köln International School of Design (KISD) Köln, Deutschland  
Service Design 1,4

## ◆ Fähigkeiten

Service Blueprints  
Journey Mapping  
Workshop Facilitation  
FigJam & Miro  
Mural  
Dovetail  
Stakeholder Interviews  
Customer-Journey-Metriken

## ◆ Zertifikate

Service Design Network  
Certified Practitioner  
11/2023

Nielsen Norman Group  
UX Certificate (full track)  
06/2022

Certified User  
Experience Professional  
(CUXP)  
03/2020

**B.A. Kommunikationsdesign**  
Hochschule für Künste Bremen  
Kommunikationsdesign

10/2012 - 09/2015  
Bremen, Deutschland  
GPA: 1,6

## ◆ Projekte

**Lufthansa-Premium-Economy-Service-Redesign**  
09/2024 - 02/2025

End-to-End-Blueprint über 22 Touchpoints, CSAT von 78 auf 87 in 6 Stationen

**Deutsche Bank Onboarding-Journey-Mapping**  
02/2024 - 06/2024

Cross-Channel-Journey (Filiale, App, Brief, Telefon) mit 32 Pain-Points priorisiert

## ◆ Sprachen

Deutsch	Muttersprache
Englisch	C2
Italienisch	B1

## ◆ Stärken

### Systemisches Denken

Synthetisiere Touchpoints aus 3 - 5 Kanälen in kohärente Blueprints und identifiziere Backstage-Lücken

### Workshop-Moderation

Moderiere 8-12-stündige Co-Creation-Workshops mit 12 - 18 Stakeholdern in Miro und FigJam

### Operational Empathy

Schiebe Personal- und Compliance-Realität in jedes Service-Konzept und arbeite mit Ops-Owner:innen