

Mi a „túró” a service design?

internet hungary 2019 okt 2.

SD "ezer éve"

sarki fűszeres vs óriásvállalat
"távol vannak az ügyfelek"

Zsuzsa definíciója

márkaélményre a kapcsolat minden fázisa, szereplője hat

SD megértéséhez
kezdjük a design szó értelmezésével

A dolgok működésének definiálása.

*“A design gondolkodás olyan diszciplína,
amely felhasználja a designer érzékenységét és módszereit arra,
hogyan az **emberek igényeit**
technológiailag megvalósítható és üzletileg sikeres stratégiákkal párosítsa.”*

Tim Brown, IDEO

A service design nem más, mint a design thinking szolgáltatásokra alkalmazott módozata.

Külön eszköztárral, mélyebb üzleti kontextussal, értéssel.

Fókuszáltabb, mint általános problémamegoldás.

Általános KPI: NPS, lemorzsolódás minimalizálása

i) Service design is the activity of **planning and organising people, infrastructure, communication and material** components of a service in order to improve its quality and the **interaction between service provider and customers**. The purpose of service design methodologies is to design according to the needs of customers or participants, so that the **service is user-friendly, competitive and relevant** to the customers.

— Service Design Network

ii) Service design is all about making the service you deliver **useful, usable, efficient and desirable**.

— UK Design Council

iii) Service design is the activity of planning and organizing people, infrastructure, communication and material components of a service in order to improve its quality and the interaction between the service provider and its customers. Service design may function as a way to inform changes to an existing service or create a new service entirely.

— Wikipedia

SD alapelvek

Ügyfélközpontúság

A fogyasztók problémáit, motivációit és szokásait figyeljük meg és elemezzük.

Közös értékteremtés

A tanácsadó a megoldásokat az ügyféllel közös munkával találja meg, a fogyasztókat és az érintetteket is bevonva.

Iteratív folyamat

Fokozatosan közelítünk az eredményhez, több lépést akár többször ismételve.

Kézzelfoghatóság

A szolgáltatásokat a felmérések alapján vizualizáljuk, ezáltal „megfoghatóvá” és tervezhetővé válnak.

Holisztikus gondolkodás

A teljes környezettel foglalkozunk, a szolgáltatás minden aspektusát megvizsgálva.

SD folyamata

Megfigyelés

Megismerjük az ügyfél gondolkodásmódját, és értelmezzük a problémáját. Emellett megvizsgáljuk a piaci trendeket és a versenytársakat.

Problémafeltárás

A fogyasztóval közösen feltárjuk a problémák gyökerét és az elakadásokat.

Koncepció és tervezés

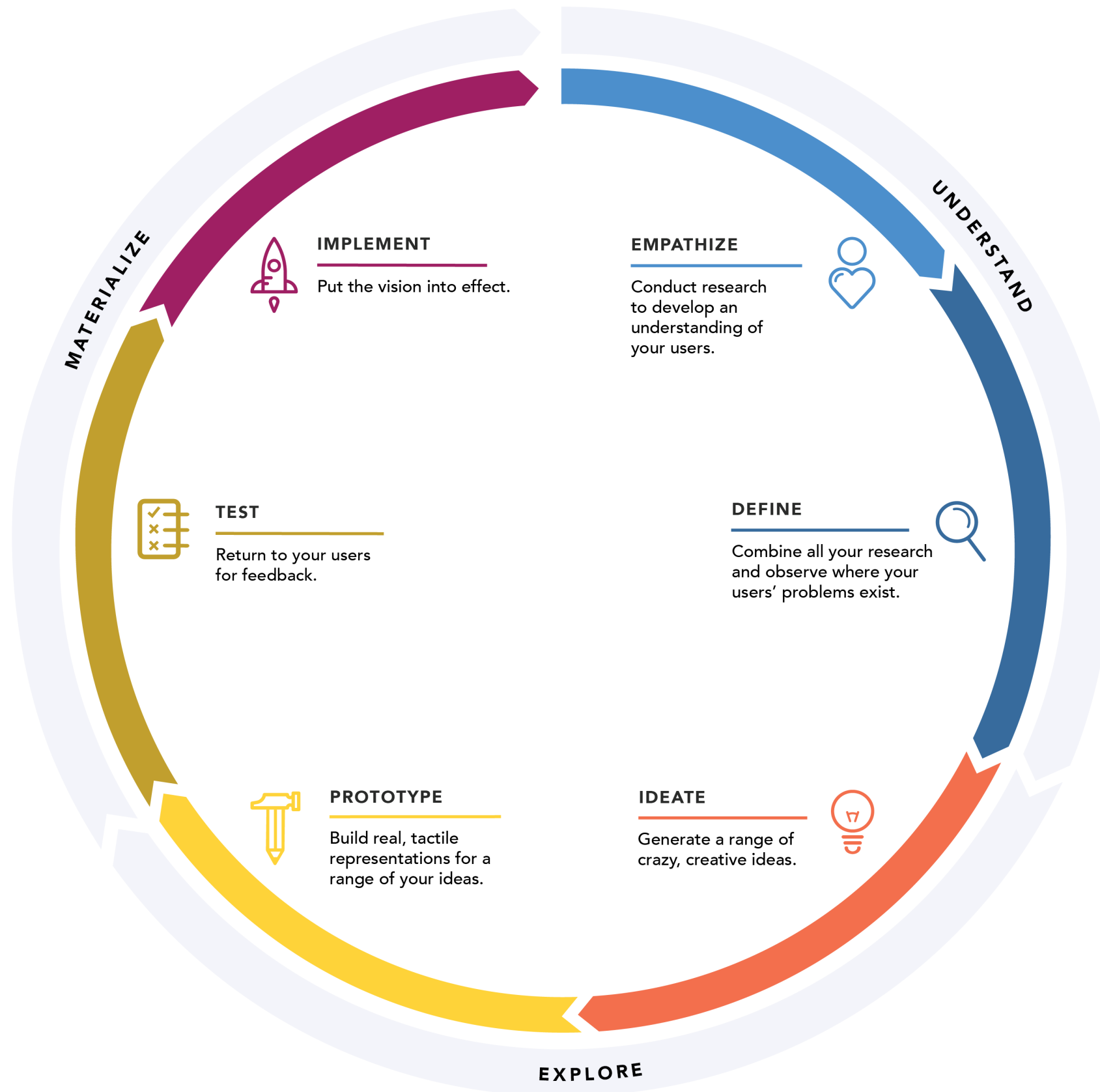
Az ügyfelekkel közösen találjuk meg a válaszokat a problémákra.

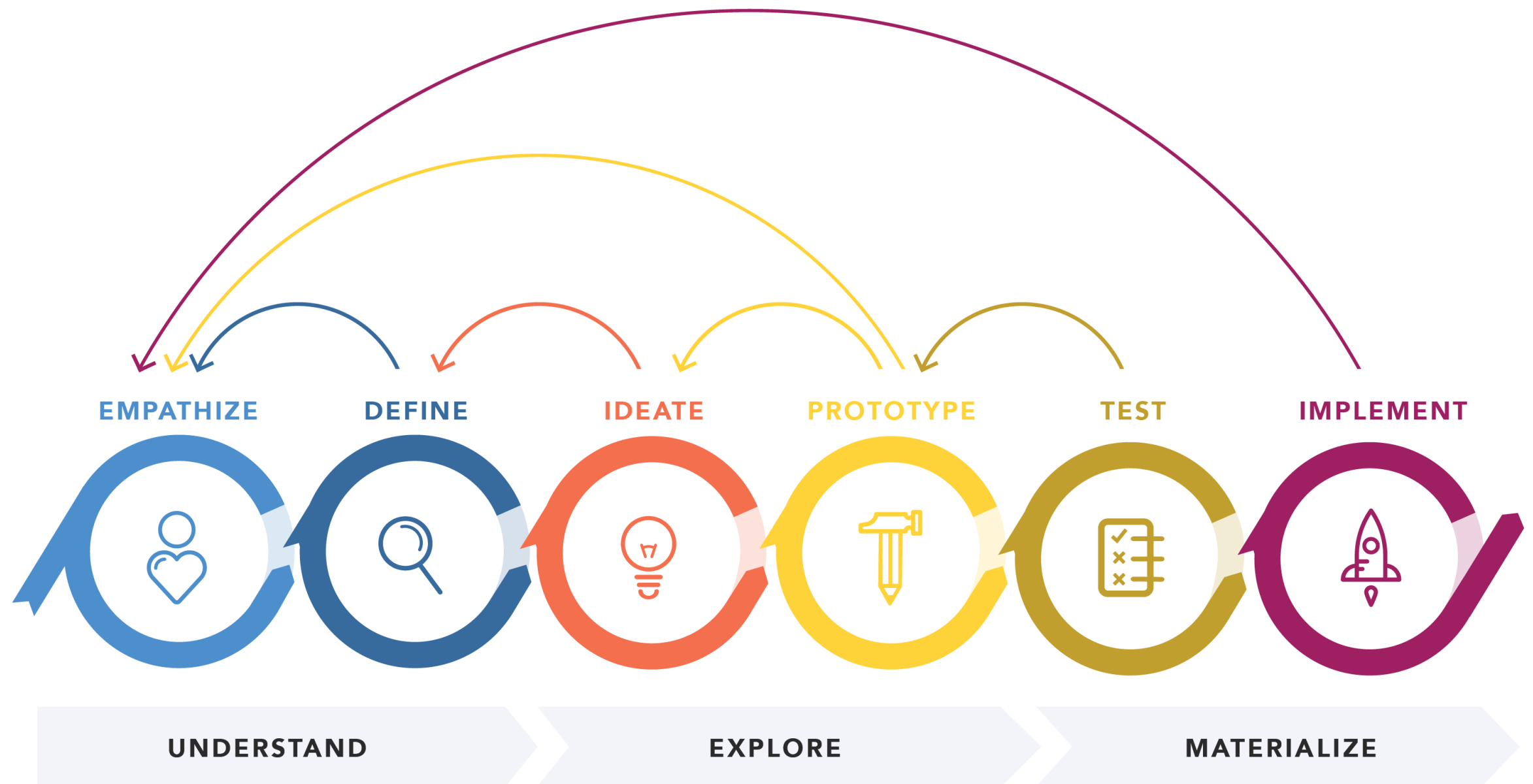
Prototípus készítése

A válaszokból tesztelhető, könnyen elkészíthető prototípusokat készítünk.

Tesztelés és megvalósítás

A prototípusok tesztelése és az eredmények beépítése után elkezdődik a tervek megvalósítása.



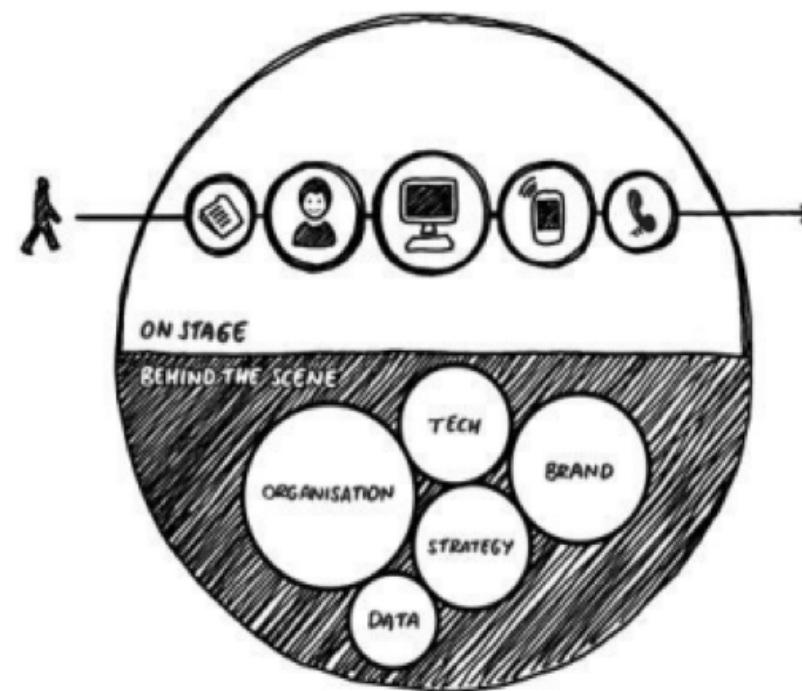


Személyes szenvedély,
avagy SD kommunikációs szemmel



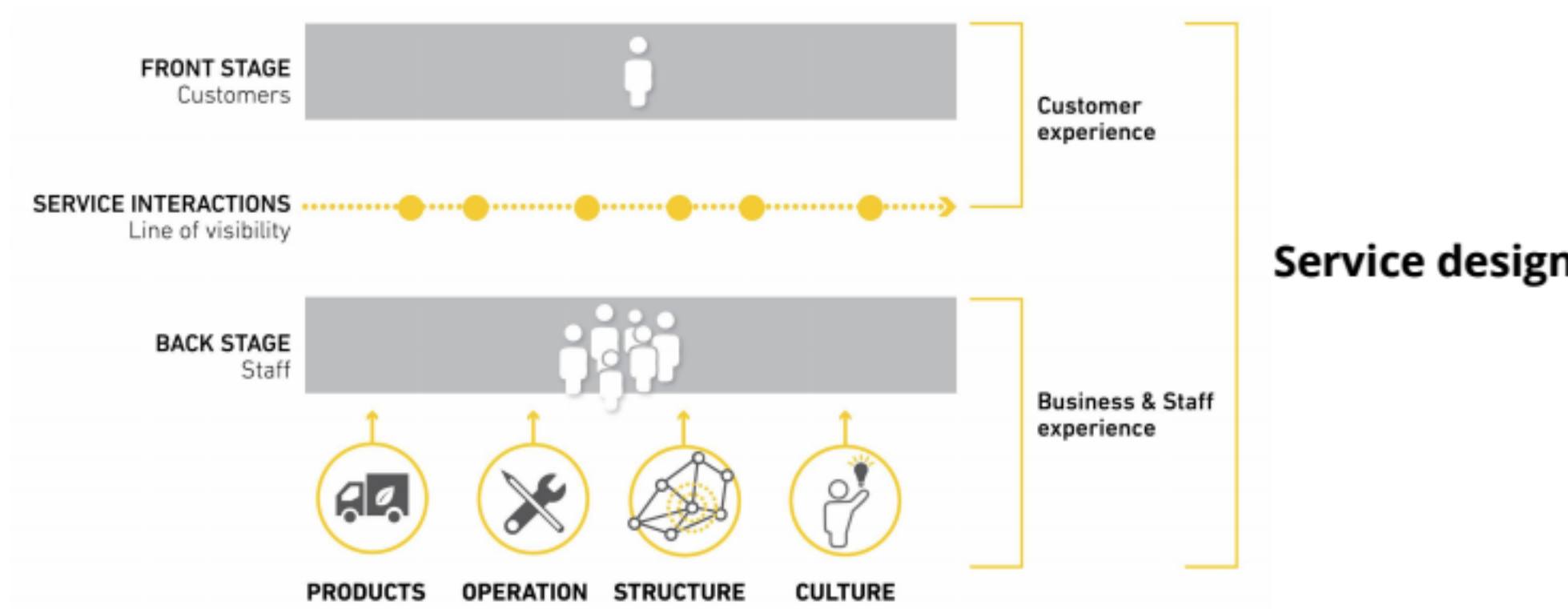
How do we design to support this?

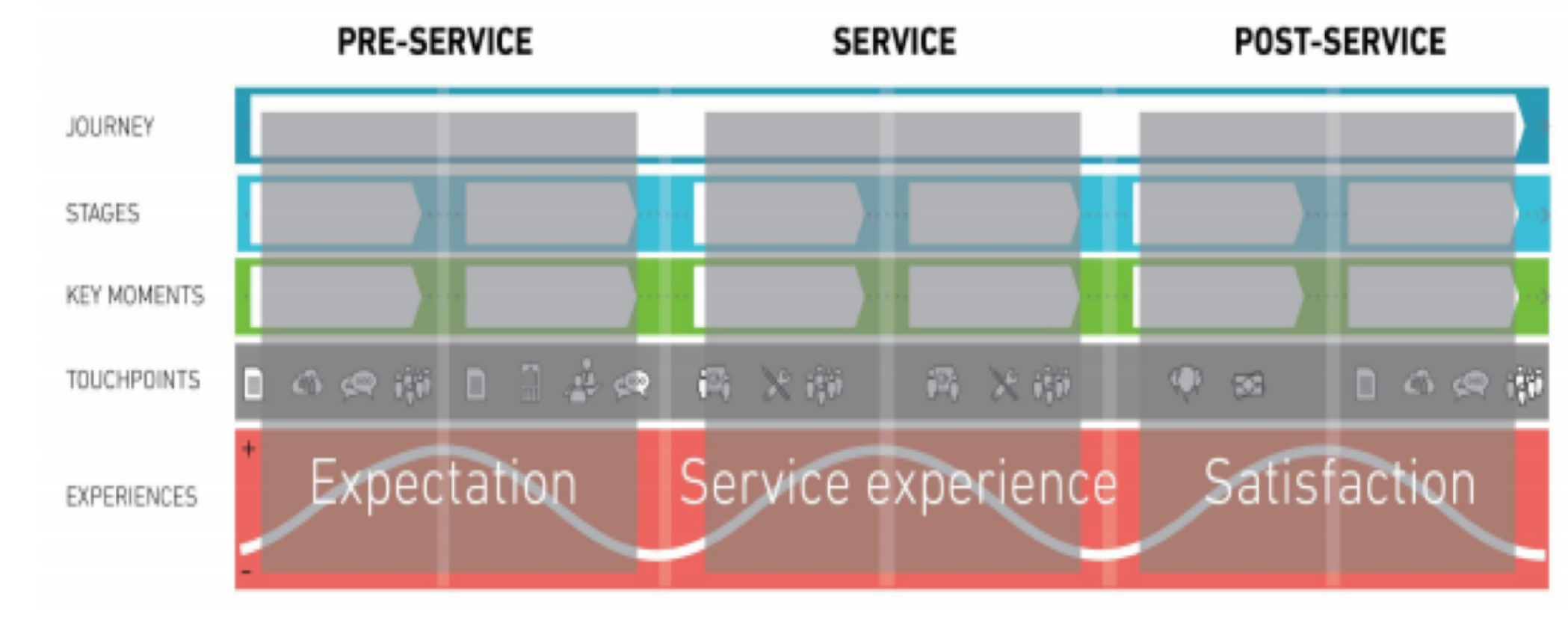
The tricky part

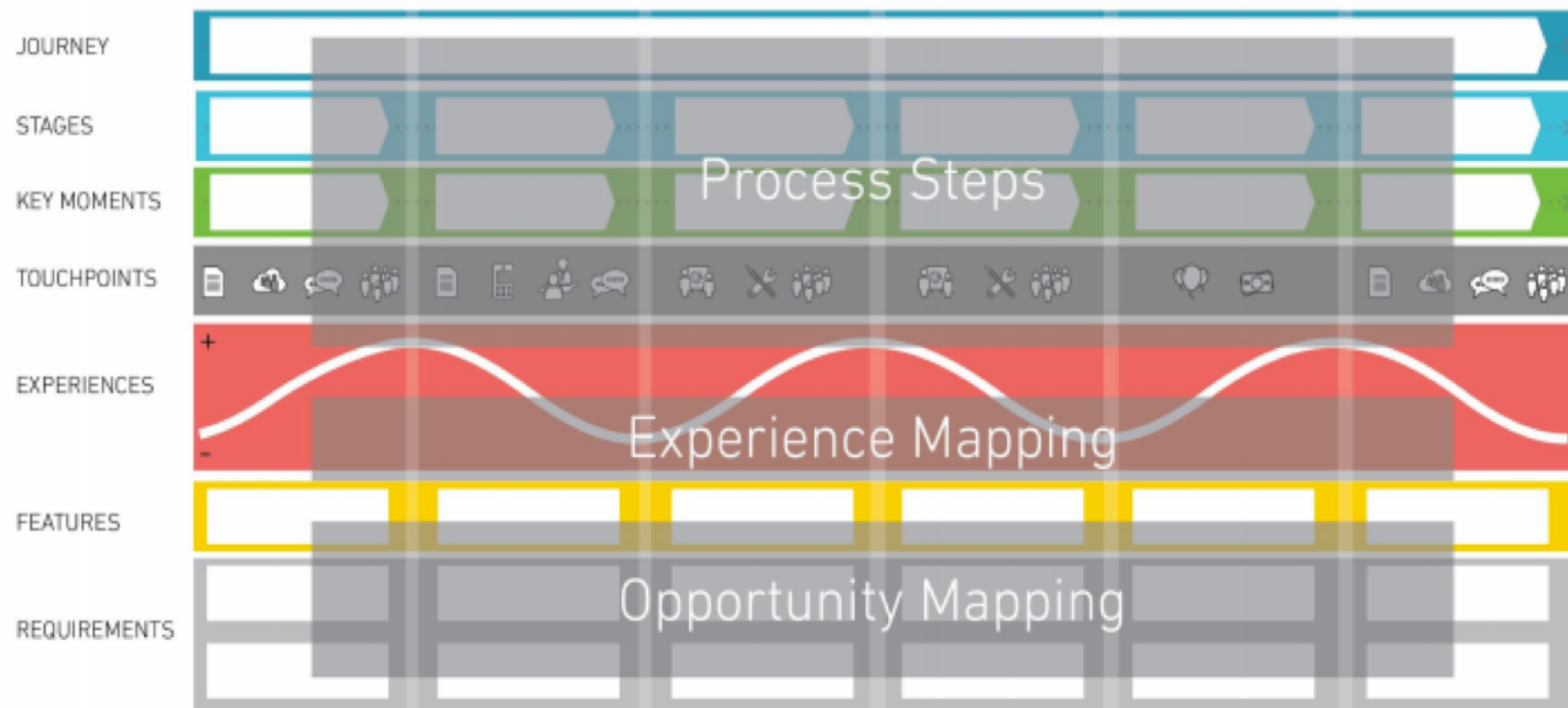


“The only people that see the bigger picture of any company are their customers.”

Anders Frostenson, 2010







Mi az a design sprint?

NEW YORK
TIMES
BESTSELLER

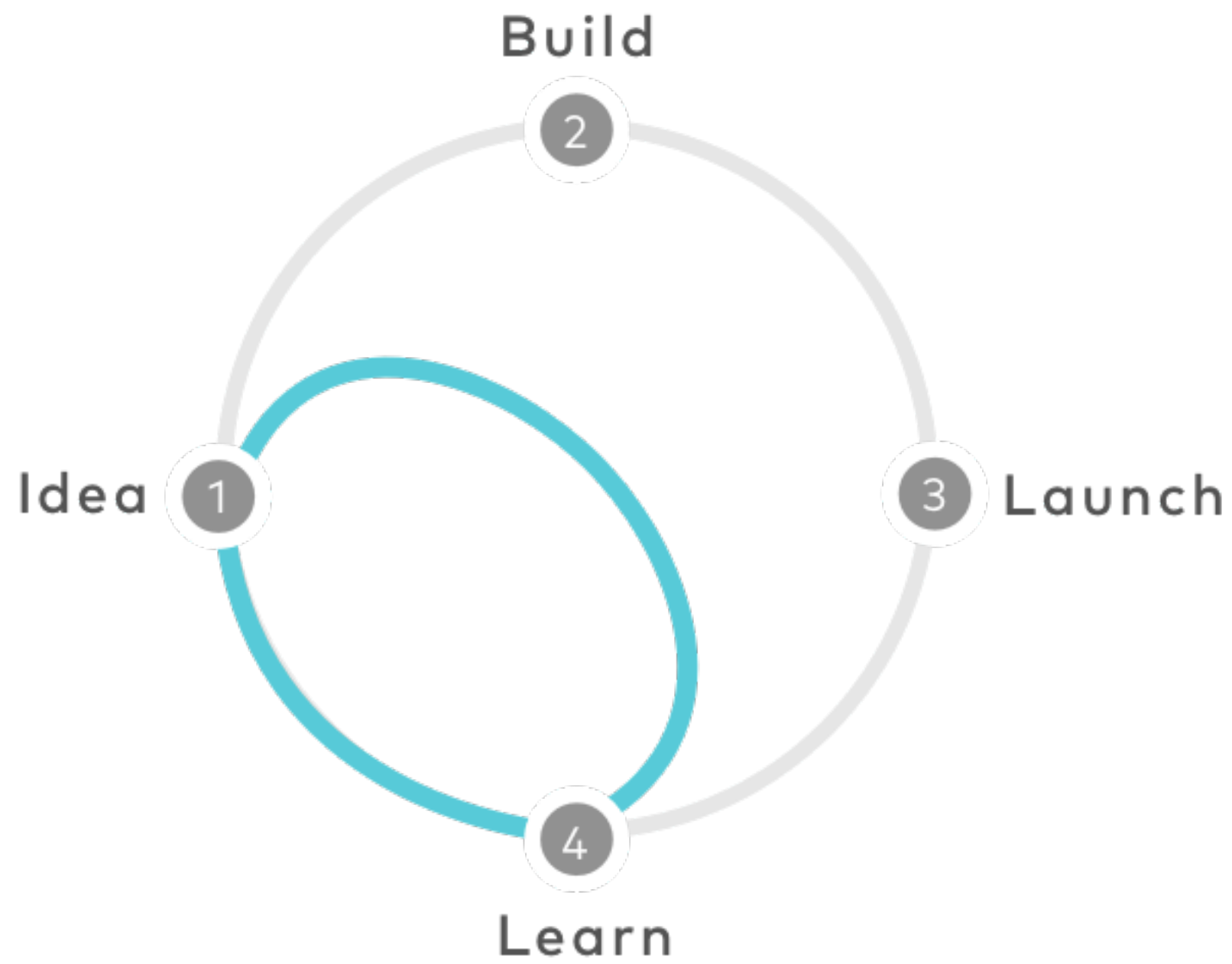
SPRINT

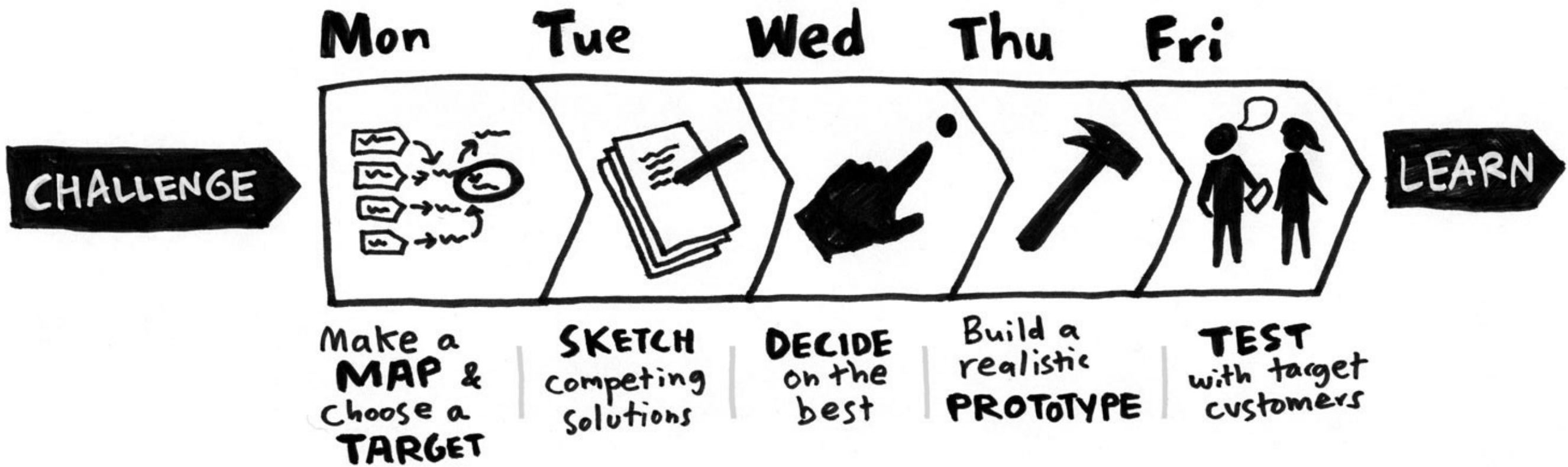
how to
SOLVE BIG PROBLEMS
AND **TEST** NEW IDEAS
IN JUST **FIVE DAYS**

JAKE KNAPP

WITH JOHN ZERATSKY & BRADEN KOWITZ

from **GOOGLE VENTURES**





Sprint 2.0 és 3.0

Miért jó sprintelni?

Hatékonyságnövelés

- az időnyomás alatt gyorsabb munkavégzés

Co-creation

- közös munkavégzés, kilépés a szervezeti silókból

Kézzel fogható eredmény

- a prototipizálás elsajátítása

Ügyfélközpontú szemlélet

- valódi fogyasztói inputok alapján dolgozunk

Iteratív folyamatok elsajátítása

- hibáktól való félelem feloldása

Munkavállalói készségek fejlesztése

(kreativitás, problémamegoldó képesség, kollaboráció, intrapreneurship)

Saját tapasztalatok

Saját formátum

1 napos

2-2,5
napos

4 napos



exploring



megvalósítási
terv

SD4Good Design sprint lépései (projekt célonként változhat):



1. nap

2. nap

3. nap

4. nap

Példák

MOL LIMO 2.0 DESIGN SPRINT

2018. OKTÓBER 12-14.
#SERVICEDESIGNDAY

FUELED BY  **MOLGROUP**

HOSTED BY  **InnovationsLab**
CENTRAL
EUROPEAN
UNIVERSITY



MOL LIMO 2.0 DESIGN SPRINT

2018. OKTÓBER 12-14.
#SERVICEDESIGNDAY

FUELED BY  **MOLGROUP**

HOSTED BY  **InnovationsLab**
CENTRAL
EUROPEAN
UNIVERSITY



bank +

BRANDLIFT
ONLINE BRAND MANAGEMENT



bank + **BRANDLIFT**
ONLINE BRAND MANAGEMENT





Megjelenéseink



SD4GOOD



Jó sprint hozzávalói

Tiszta, fontos probléma

- tényleg fontos megoldani?
- tesztelhető lesz-e a megoldás?

Előkészítés - kutatás, háttéranyagok

Sokszínű sprinterek + döntéshozók

Megfelelő helyszín

- Tágas és világos helyszín, hangulat, kizökkenés a napi rutinból

Implementáció "legyen bekapcsolva"

Valós ügyfelek becsatornázása (exploring, validáció)

Edukáció

Káli György - gyorgy.kali@gmail.com

SD4GOOD

**LET'S
SPRINT TOGETHER!**