



Hello!





Bízz a folyamatban!

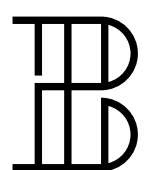


**Öleld magadhoz a
bizonytalanságot!**

KÁOSZ ÉS REND A SERVICE DESIGN-BAN

AZ INNOVÁCIÓS KÖRNYEZET MINDIG ÖSSZETETT

repetíció x kis hiba x nagy hatékonyság



AZ INNOVÁCIÓS KÖRNYEZET MINDIG ÖSSZETETT

repetíció x kis hiba x nagy hatékonyság =
összetett struktúra x komplex folyamatok

AZ INNOVÁCIÓS KÖRNYEZET MINDIG ÖSSZETETT

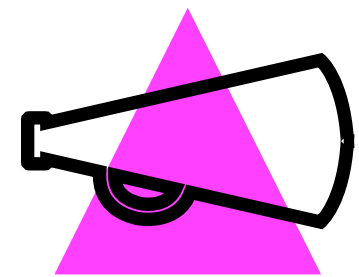
repetíció x kis hiba x nagy hatékonyság =
összetett struktúra x komplex folyamatok =

**széttartó, ellentmondásos
részfeladatok, -felelőségek**

SZÉTTARTÓ, ELLENTMONDÁSOS RÉSZFELADATOK, -FELELŐSSÉGEK



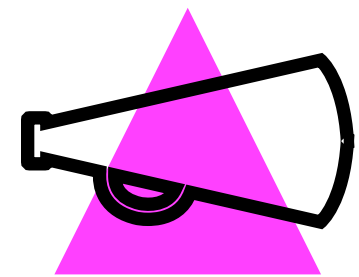
SZÉTTARTÓ, ELLENTMONDÁSOS RÉSZFELADATOK, -FELELŐSSÉGEK



FORGALOM



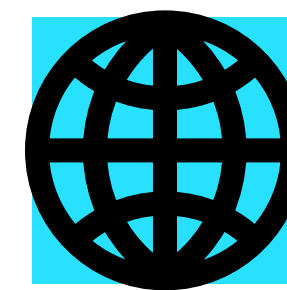
SZÉTTARTÓ, ELLENTMONDÁSOS RÉSZFELADATOK, -FELELŐSSÉGEK



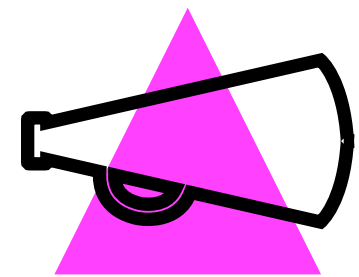
FORGALOM



GYORSASÁG



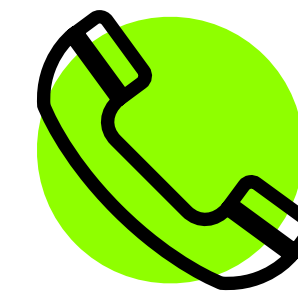
SZÉTTARTÓ, ELLENTMONDÁSOS RÉSZFELADATOK, -FELELŐSSÉGEK



FORGALOM

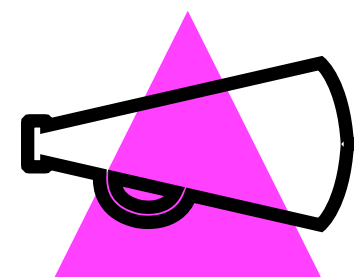


GYORSASÁG



KISZOLGÁLÁS

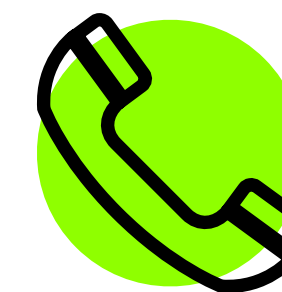
SZÉTTARTÓ, ELLENTMONDÁSOS RÉSZFELADATOK, -FELELŐSSÉGEK



FORGALOM



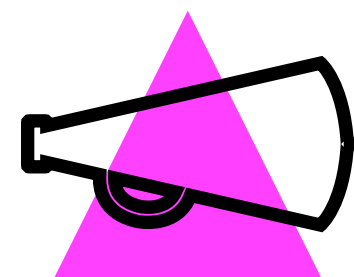
GYORSASÁG



KISZOLGÁLÁS

20 millió

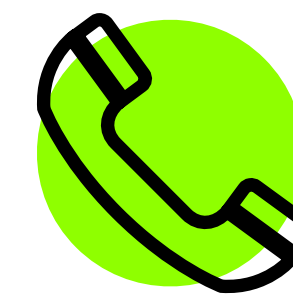
SZÉTTARTÓ, ELLENTMONDÁSOS RÉSZFELADATOK, -FELELŐSSÉGEK



FORGALOM



GYORSASÁG

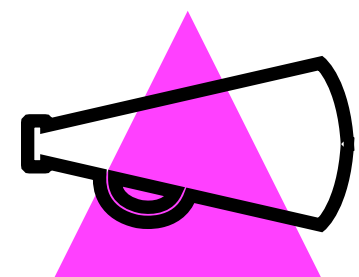


KISZOLGÁLÁS

20 millió

x 5 USD

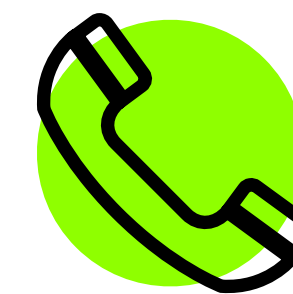
SZÉTTARTÓ, ELLENTMONDÁSOS RÉSZFELADATOK, -FELELŐSSÉGEK



FORGALOM



GYORSASÁG



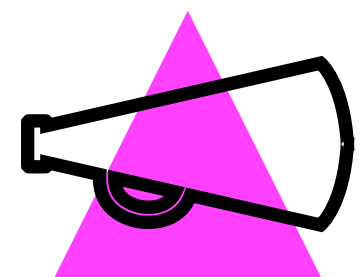
KISZOLGÁLÁS

20 millió

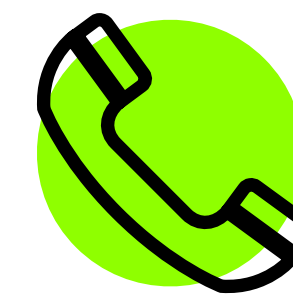
x 5 USD

100 mio USD

SZÉTTARTÓ, ELLENTMONDÁSOS RÉSZFELADATOK, -FELELŐSSÉGEK



FORGALOM



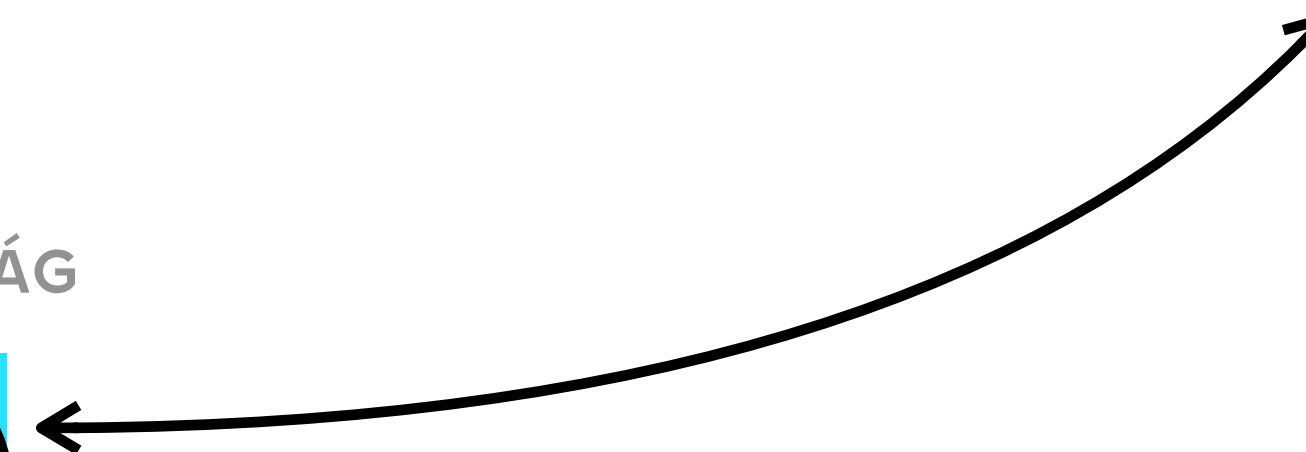
KISZOLGÁLÁS

20 millió

x 5 USD

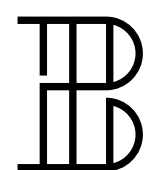
100 mio USD

GYORSASÁG



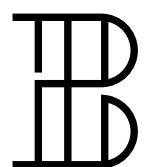
ÖSSZETETT

Business as **un**usual



ÖSSZETETT

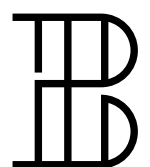
Business as unusual
Inside-out vs outside-in



ÖSSZETETT

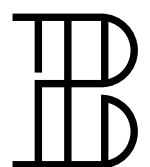
Business as unusual
Inside-out vs outside-in

Egyszemélyi felelős - felhatalmazás



ÖSSZETETT

Business as unusual
Inside-out vs outside-in
Egyszemélyi felelős - felhatalmazás
Félreértés



Business as unusual
Inside-out vs outside-in
Egyszemélyi felelős - felhatalmazás
Félreértés
Új módszerek vs **valós igények**

ÖSSZETETT X KISZÁMÍTHATATLAN

Mennyi idő alatt?
Milyen eredmény?
Mekkora hozadék?
Mi a kérdés?
Megismételhető?

Egyszer

Új m

mazás

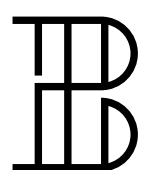
vek

Ki vágynak ilyen kupira?



“Things may change,
the mess stays the same.”

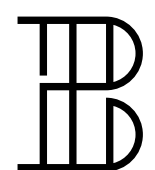
Abby Covert: How to make sense of any mess



**Kezdetből fogva gondolkodjunk
megvalósításban is**

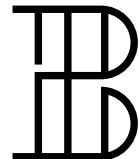


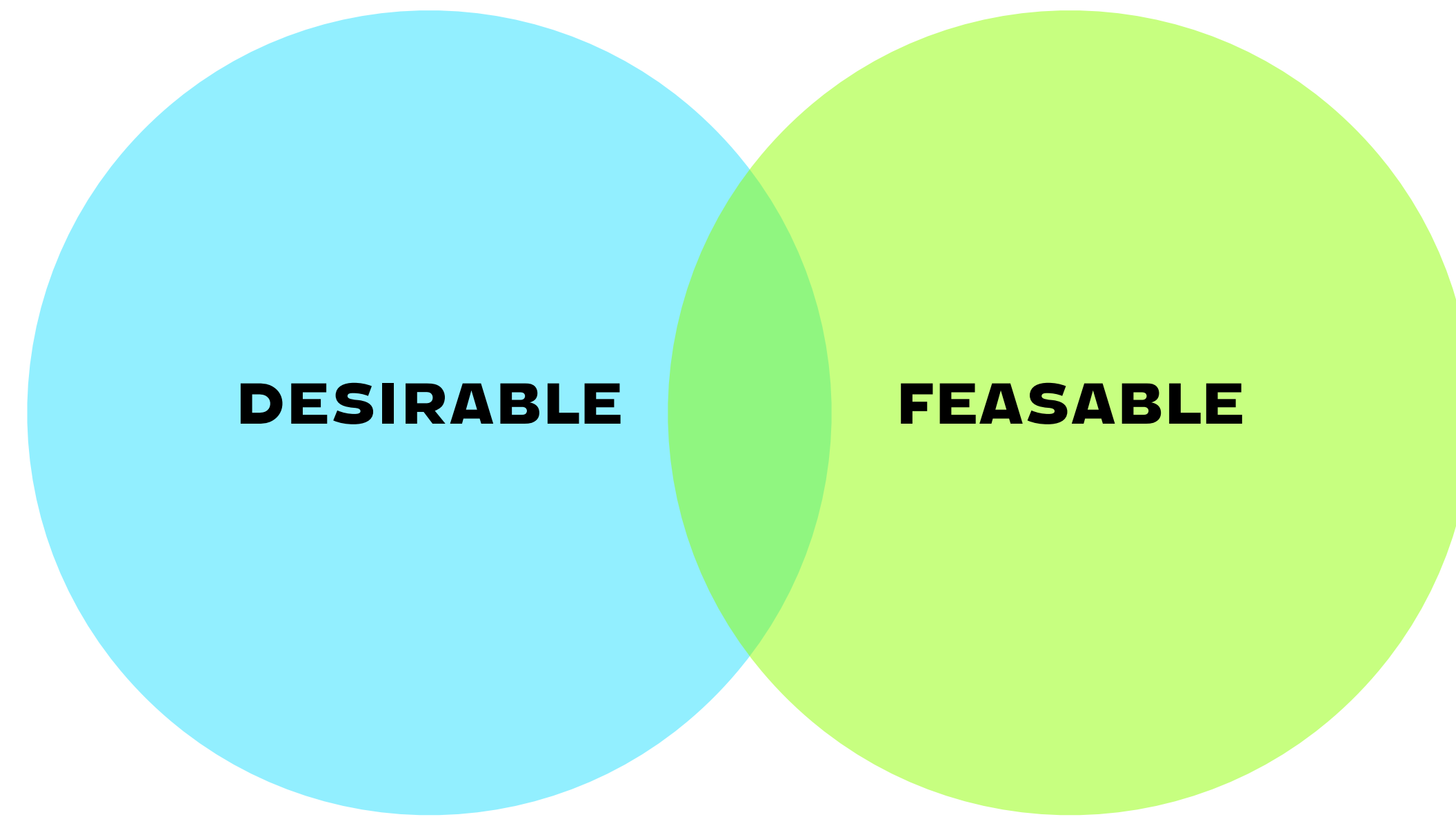
Organisational Capability and the HBTO Model, The missing link to design success in business – Daniel Gomez Seidel



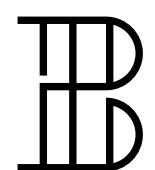


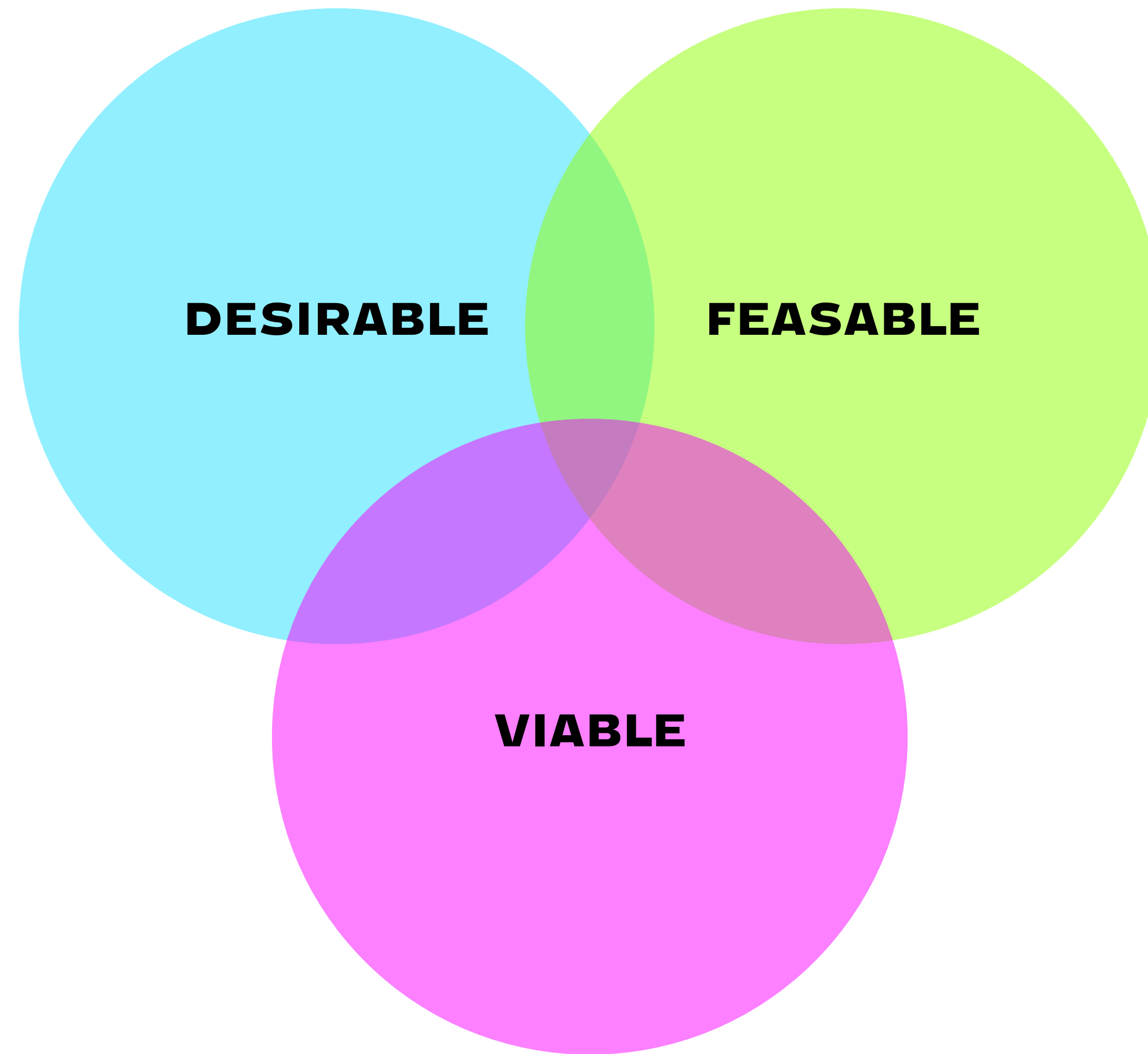
Organisational Capability and the HBTO Model, The missing link to design success in business – Daniel Gomez Seidel



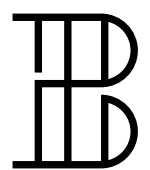


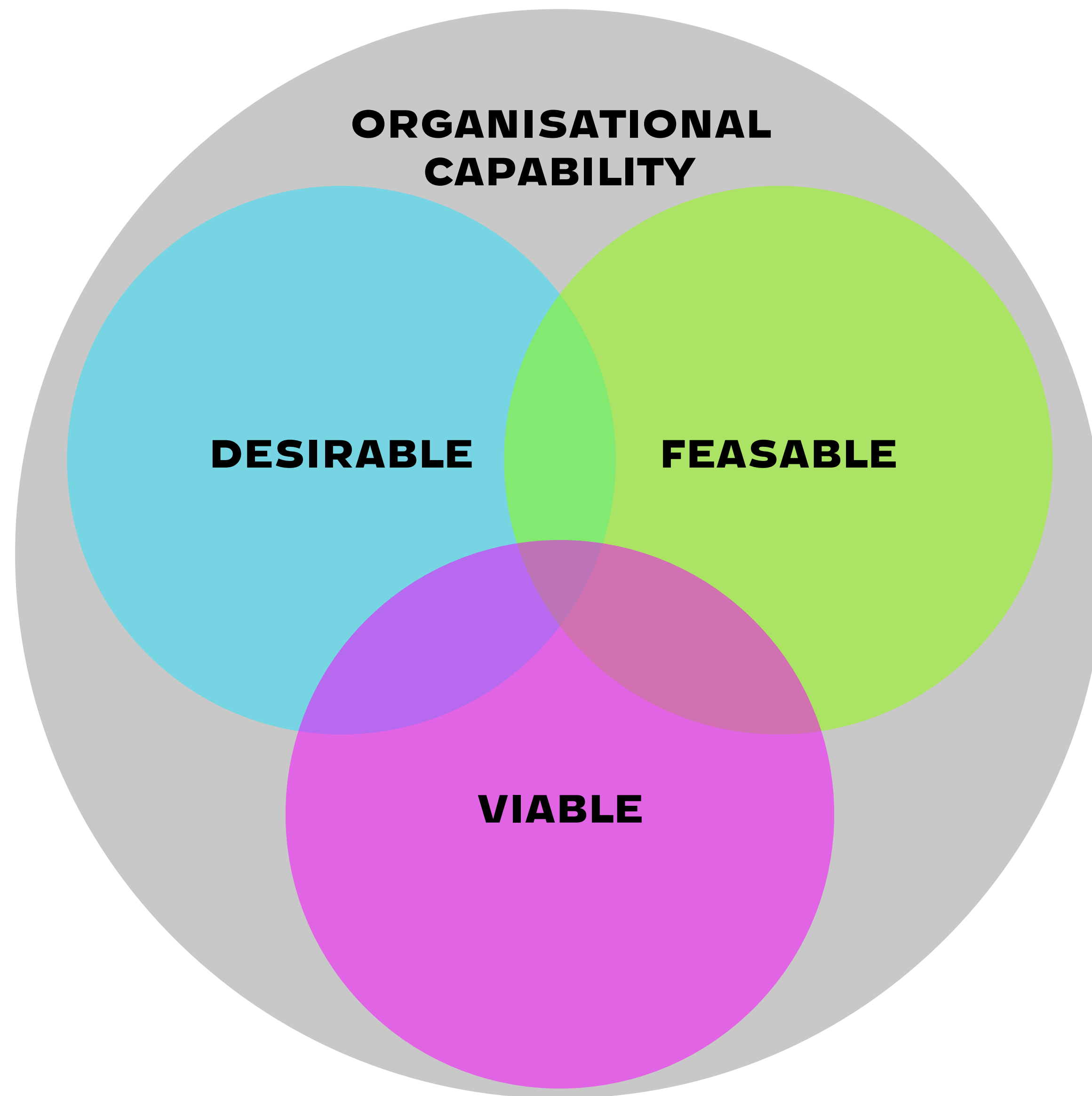
Organisational Capability and the HBTO Model, The missing link to design success in business – Daniel Gomez Seidel



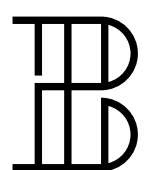


Organisational Capability and the HBTO Model, The missing link to design success in business – Daniel Gomez Seidel





Organisational Capability and the HBTO Model, The missing link to design success in business – Daniel Gomez Seidel



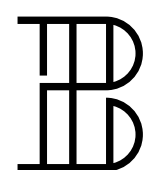
Successfully Implementing Service Design Projects – Tina Weisser, Wolfgang Jonas, Birgit Mager



**Beyond
Partners**

Key pre-requisites

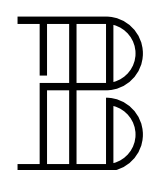
Successfully Implementing Service Design Projects – Tina Weisser, Wolfgang Jonas, Birgit Mager



Key pre-requisites Understand & Discover



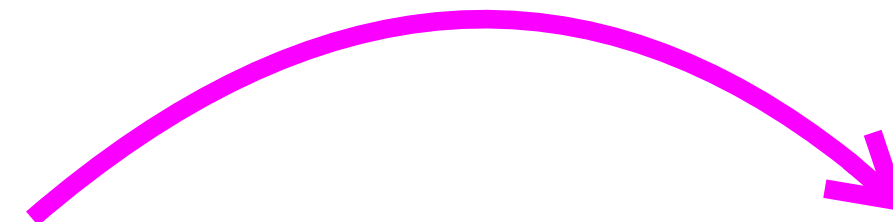
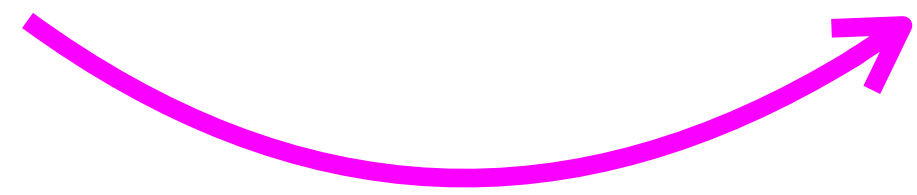
Successfully Implementing Service Design Projects – Tina Weisser, Wolfgang Jonas, Birgit Mager



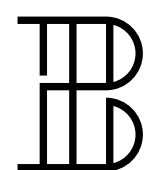
Key pre-requisites

Understand & Discover

Enable & Define



Successfully Implementing Service Design Projects – Tina Weisser, Wolfgang Jonas, Birgit Mager



Key pre-requisites

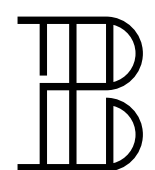
Understand & Discover

Enable & Define

Reinforce & Deliver

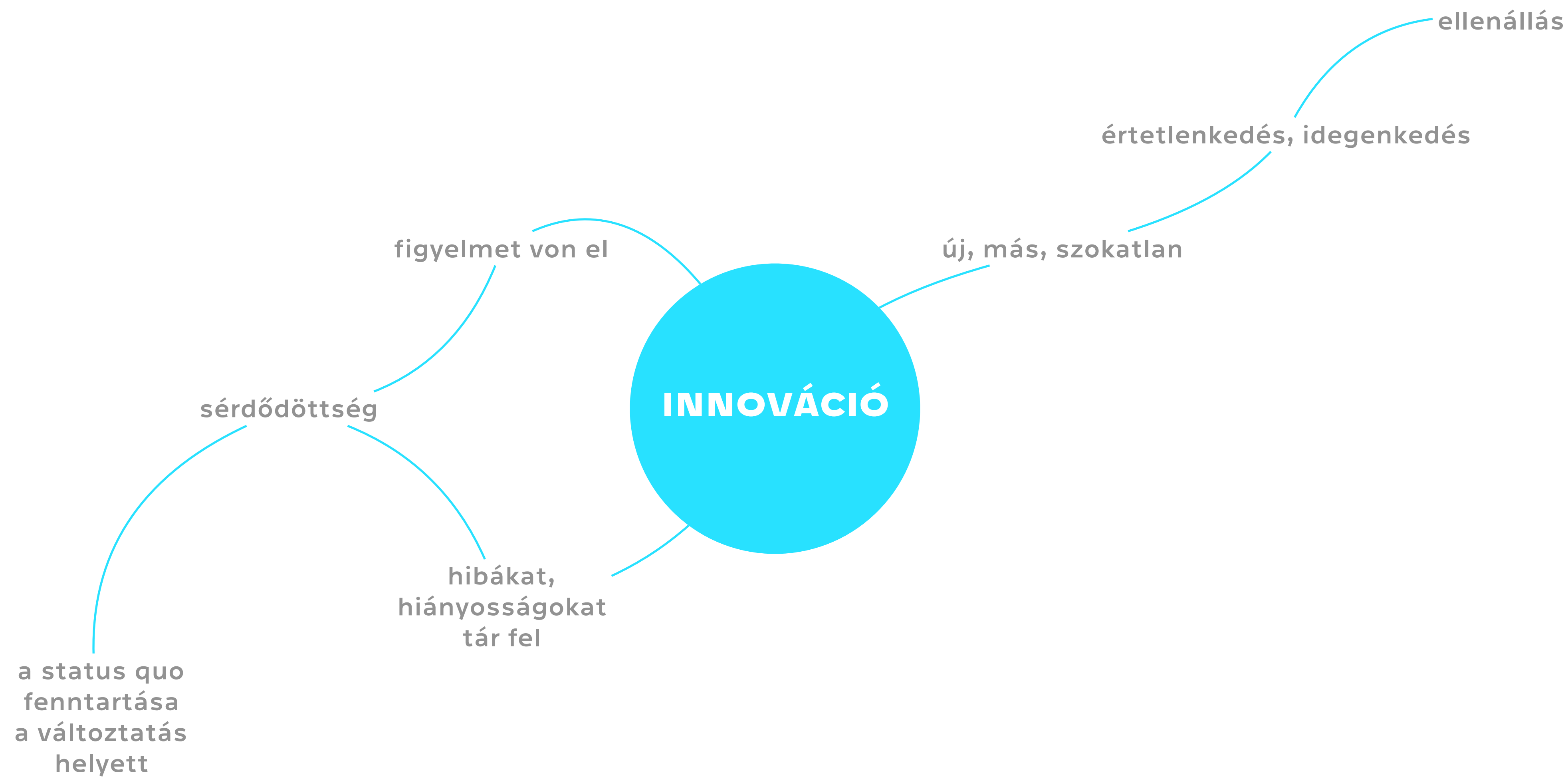


Successfully Implementing Service Design Projects – Tina Weisser, Wolfgang Jonas, Birgit Mager



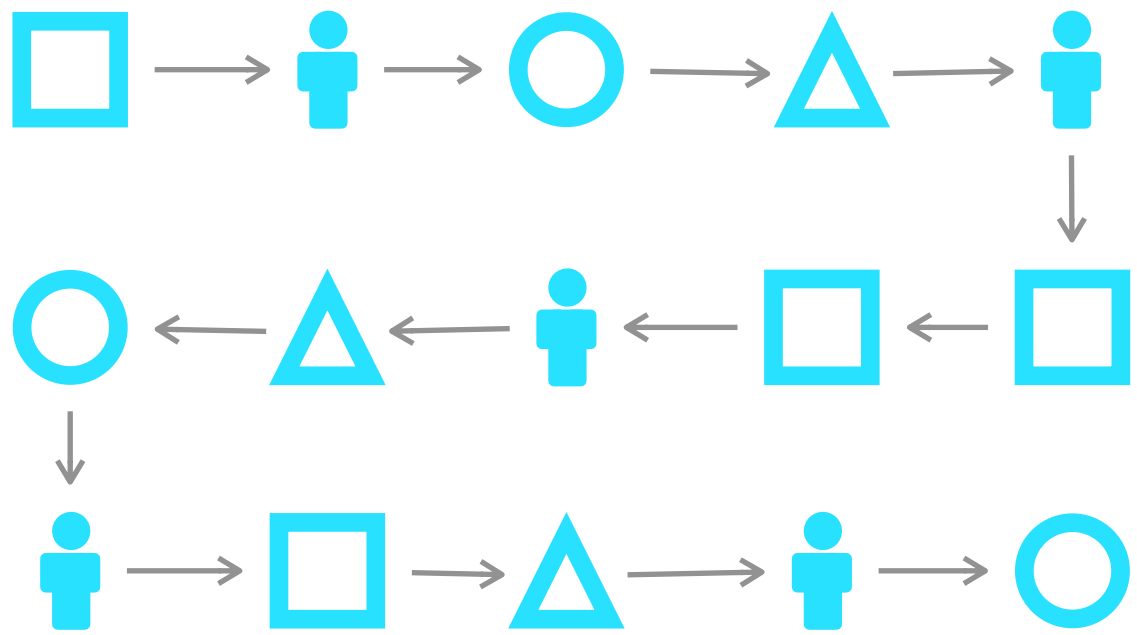
**Fogadjuk el, hogy a megvalósításhoz
változtatásokra is szükség lesz**

**Az empátia, az emberközpontú
gondolkodás befelé, a szervezet
felé is elengedhetetlen**

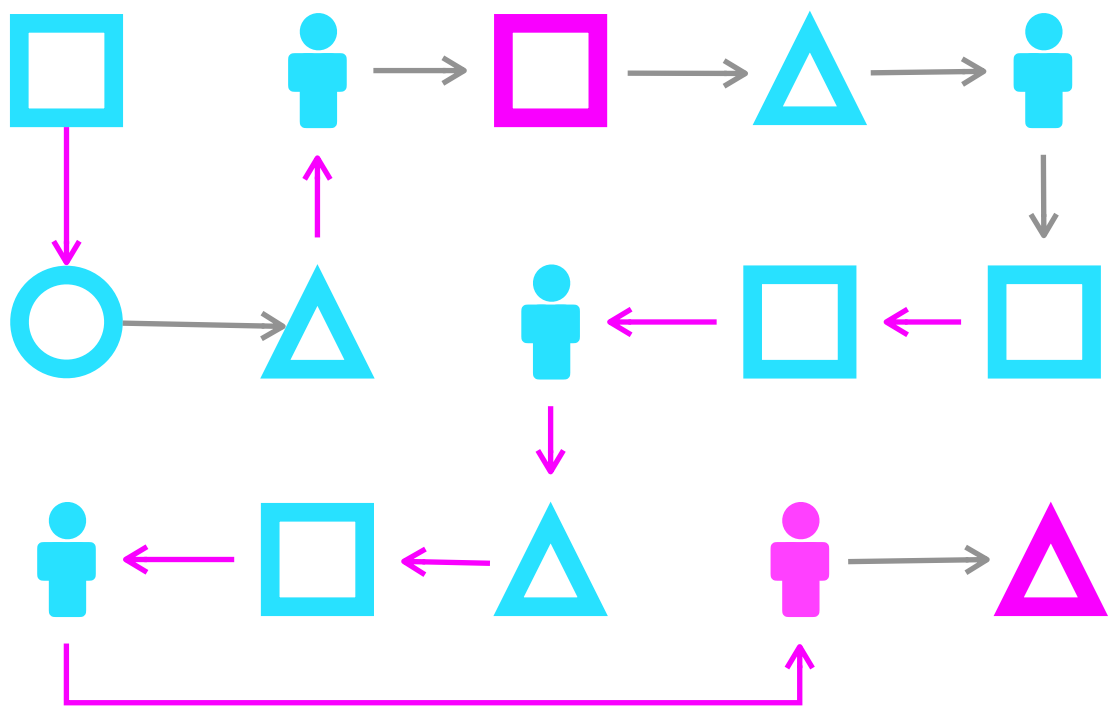


A szervezet, mint

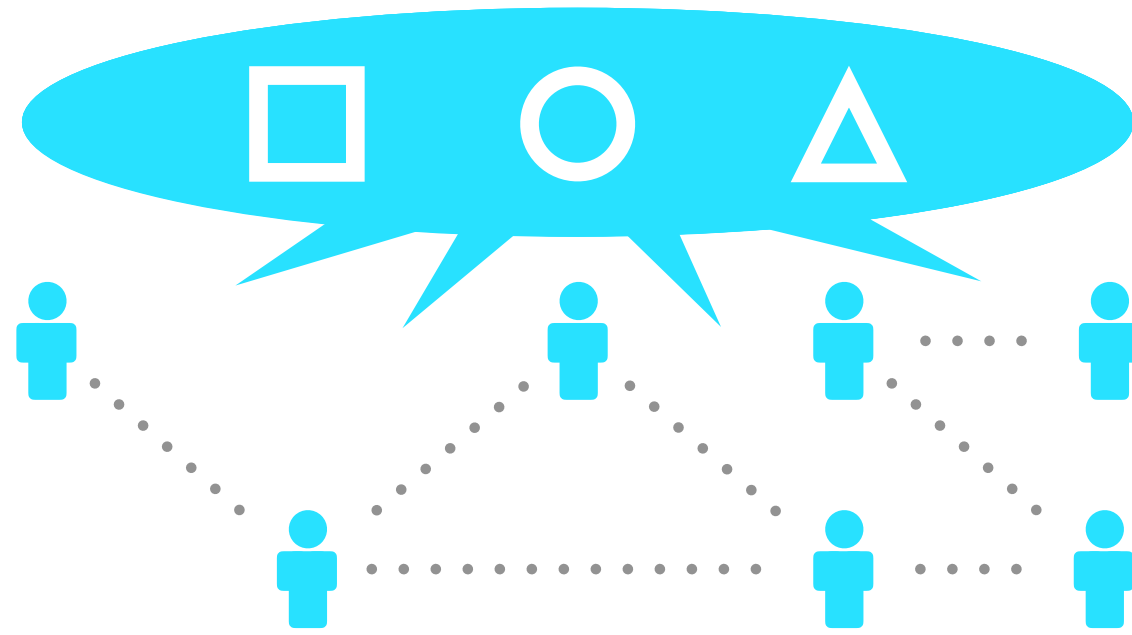
mechanikus rendszer



a terv megvalósítása

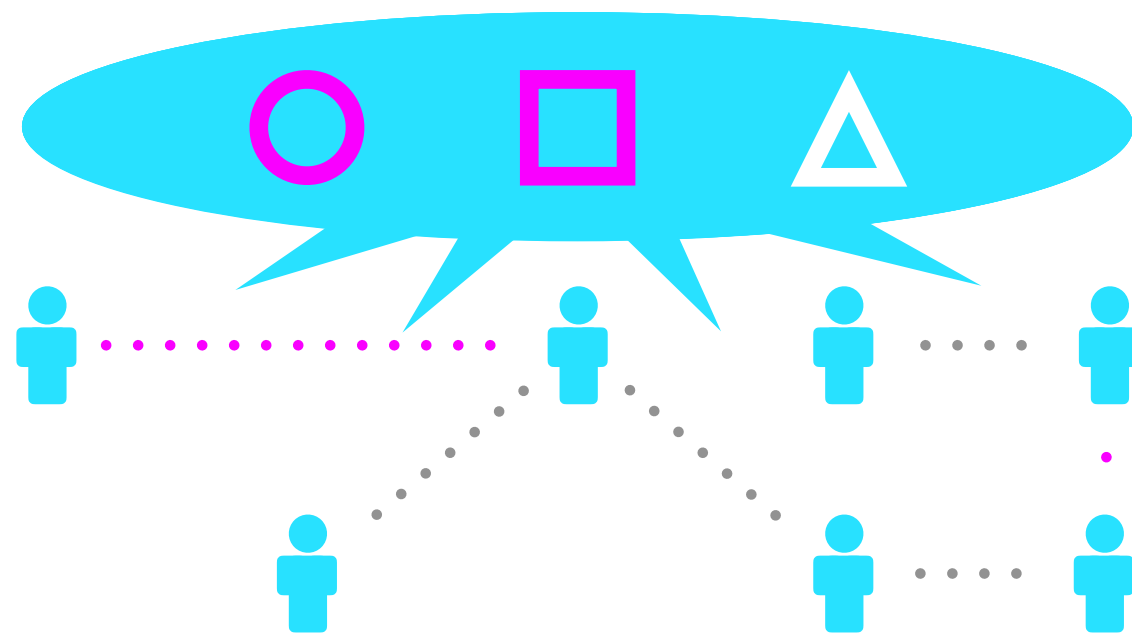


emberi interakciók



Változtatás =

bevonódás révén hatni

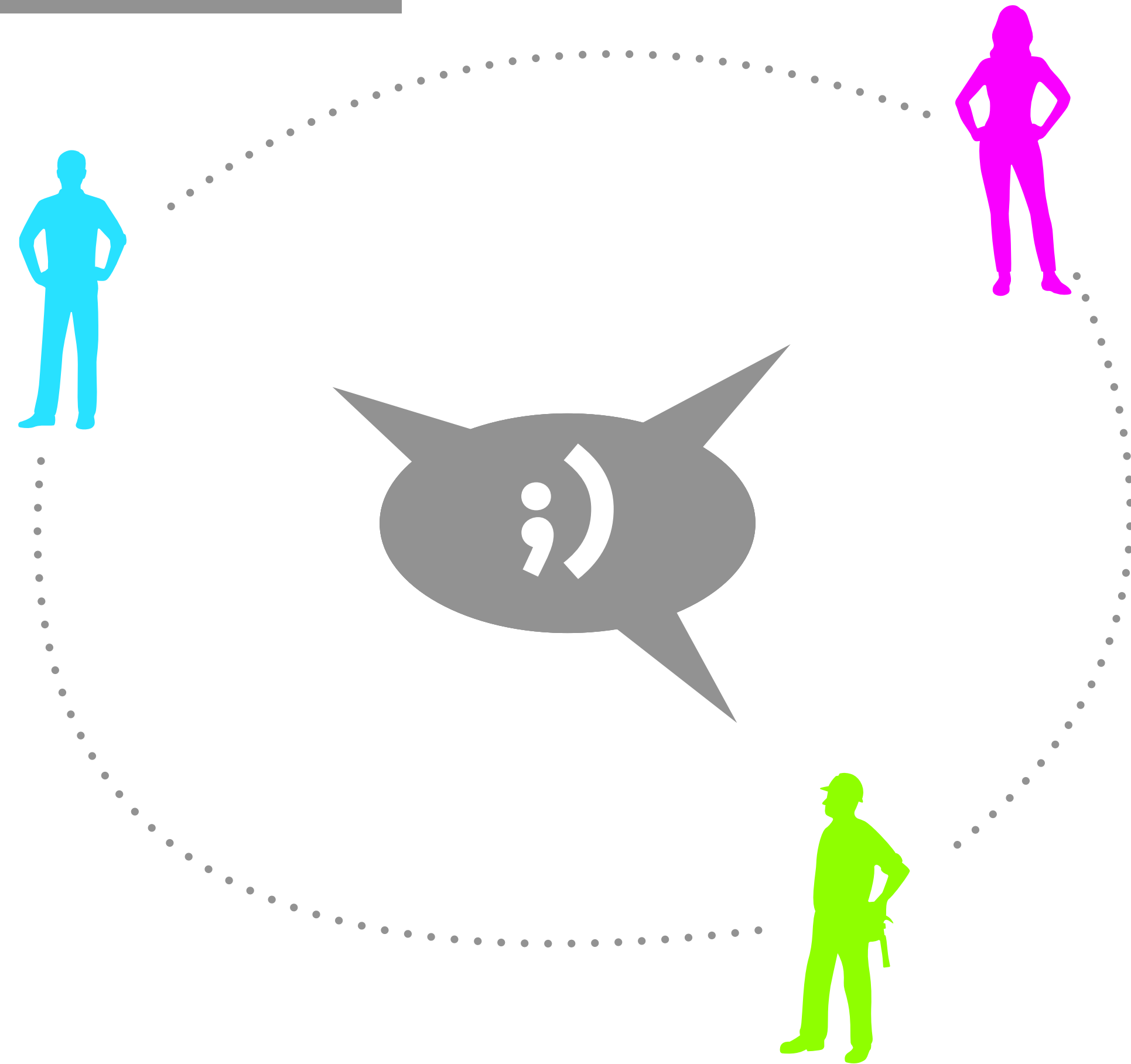


Thinking of Organisations as 'Conversations', An answer to the challenges of implementation? – Lotte Raun

**Hangoljuk össze a “kitaláló” és
a “megvalósító” csapatokat**

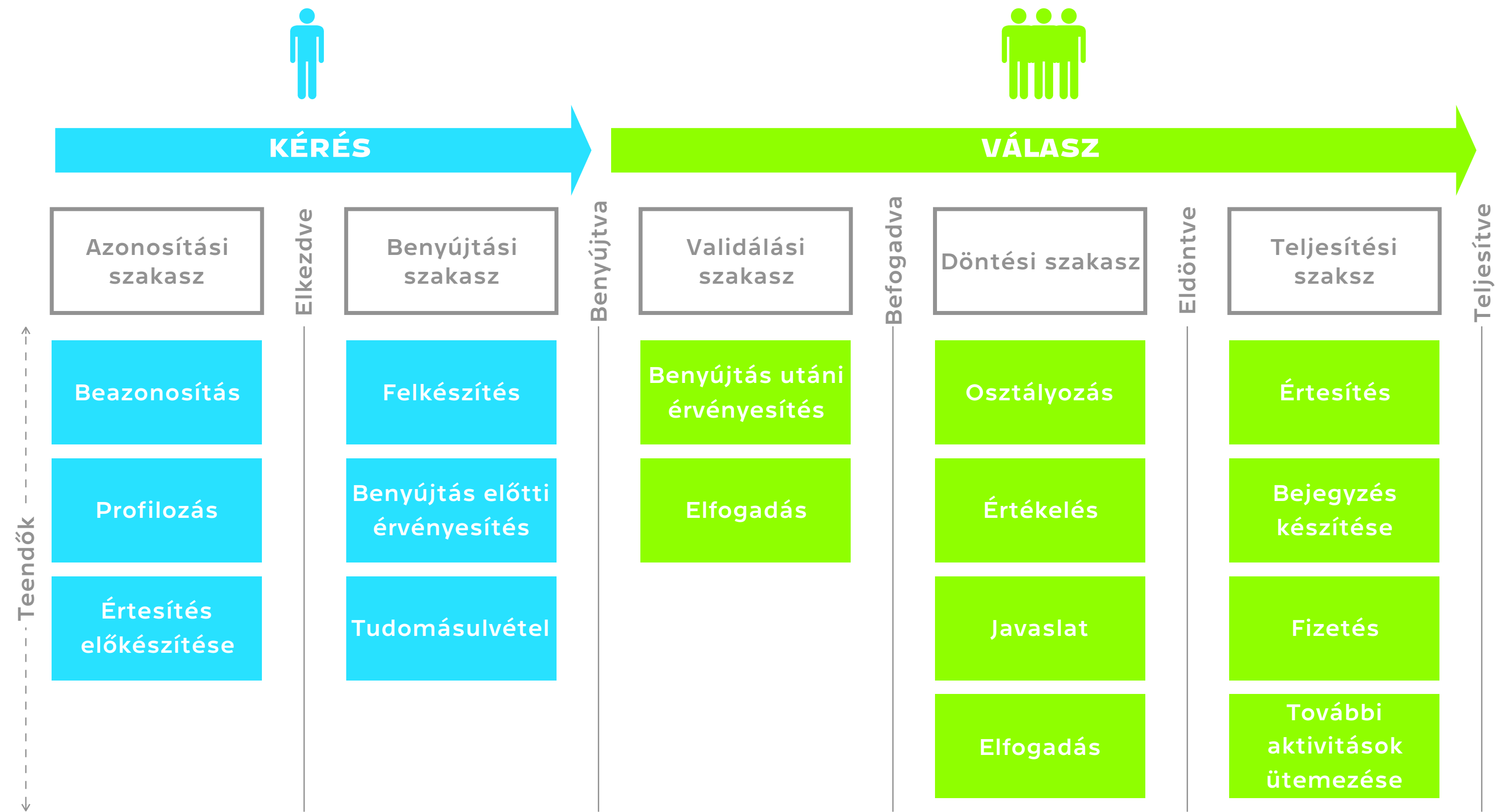


HASZNÁLJUNK KÖZÖS NYELVET



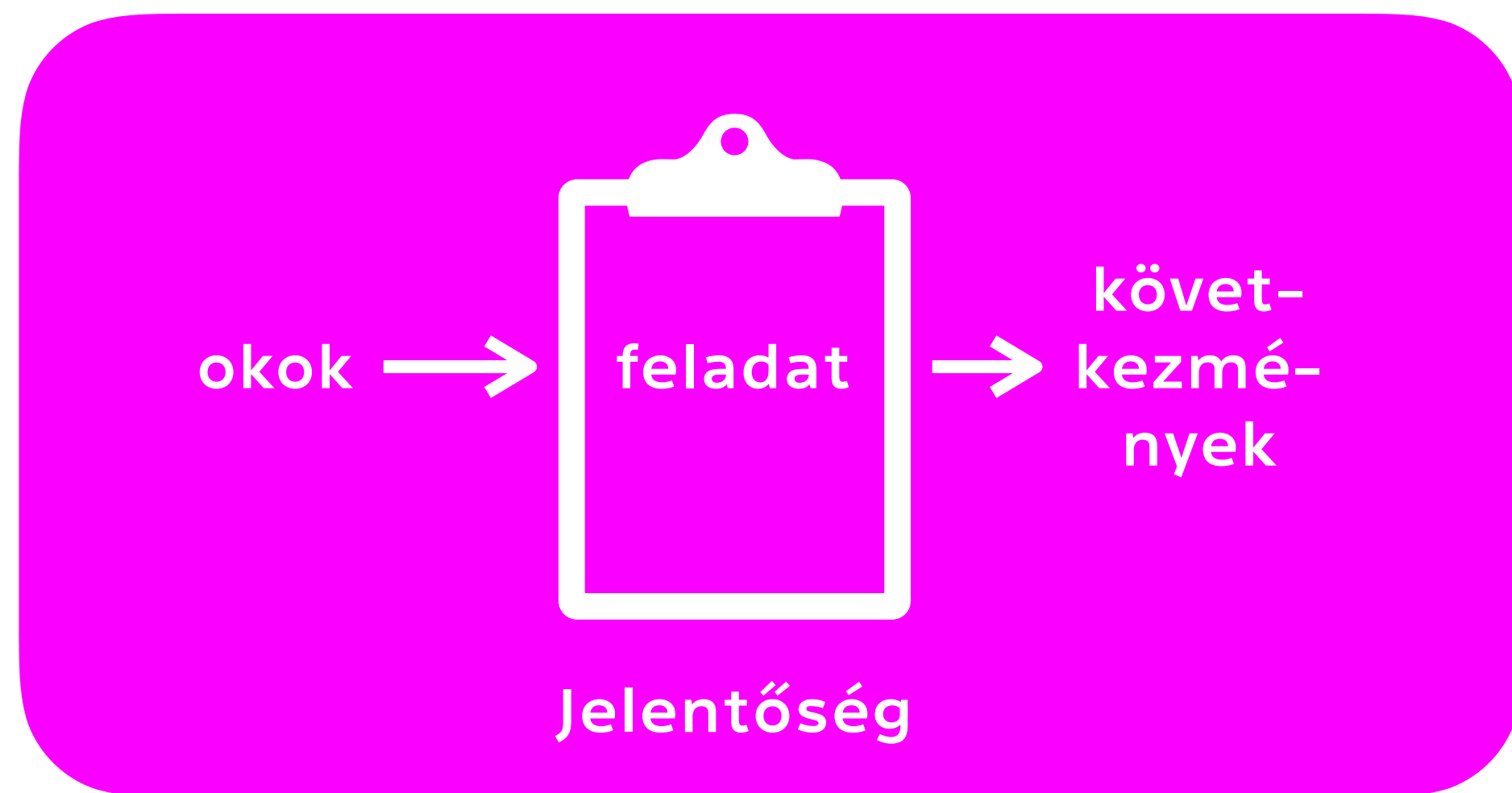
Service Design Pattern Language – Luka Baranovic, Branimir Spajic, Natasa Dereta, Mladen Tica, Viktor Hlaca

GONDOLKODJUNK TRANZAKCIÓS MINTÁZATOKBAN



Implementing Services Using the Transaction Pattern – Graham Wilson

TEREMTSÜK MEG AZ AZONOSULÁS FELTÉTELEIT



Evaporating Empathy, How great service design concepts are killed – Karin Lycke, David Griffith-Jones

HAGYJUNK TERET AZ ÉRINTETT SZAKÉRTŐKNEK

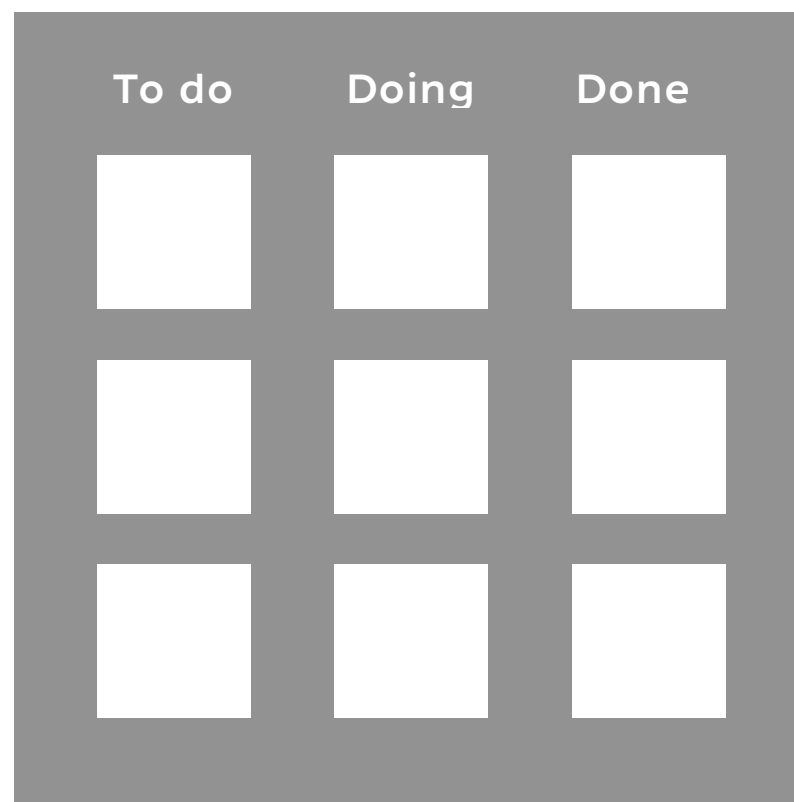
~~**UTASÍTÁS!!!**~~

**állapot,
eredmény,
hatás** + **célok,
mérő-
számok**

Political Principles Applied to Service Design – Ricardo Martins

TEGYÜK LÁTHATÓVÁ ÉS ÉRTHETŐVÉ MINDEKINEK A LÉNYEGET

Minek az elvégzésével teremthetem ma a legnagyobb értéket, és hogyan fogjak neki?



Approaches to Service Design and Delivery Using Lean and Kanban – Tim Macarthur

**Egy nagyszerű ötlet
felismerése felelőséggel jár.
Ha nem valósítjuk meg, azzal
ellopunk egy esélyt a világtól,
hogyan jobb legyen.**

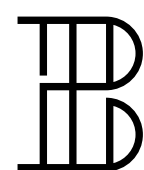
**Köszönöm
a figyelmet!**

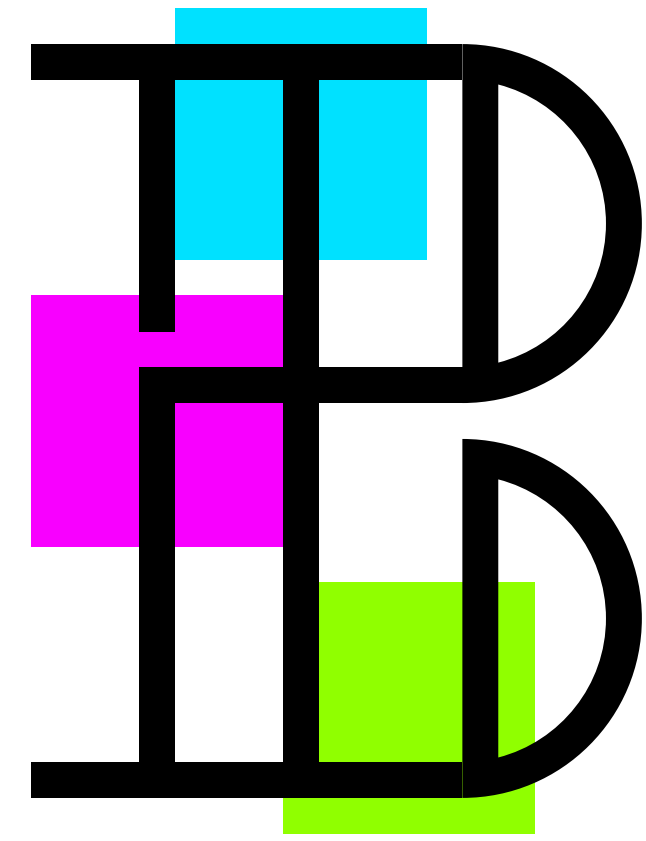
Havasi Zoltán

Director of Excellence

zoltan.havasi@beyondpartners.hu

+3630 820 0886





Beyond Partners

INNOVATION & IMPLEMENTATION
CONSULTANCY