



Service Design módszertan nagyvállalati környezetben...

Szabó Balázs
Ügyfélközpontúság és Digitális Fejlesztés Vezető | E.ON Hungária



Szabó Balázs

*„hogy tudnak vállalatok **nem** ügyfélközpontúak lenni úgy, hogy az abban dolgozók mindegyike ügyfél valahol máshol???”*

Az elmúlt 7 évben foglalkoztam kifejezetten ügyfélélmény fejlesztéssel, ügyfélközpontú transzformációs programok elindításával és menedzselésével itthon és külföldön.

Az elmúlt 4+ évben az E.ON Hungária cégcsoport ügyfélközpontú transzformációját és digitális fejlesztéseit vezetem csapatommal. Ezt megelőzően folyamatfejlesztéssel, LEAN-nel és Six-Sigmával foglalkoztam



<https://www.linkedin.com/in/balazsszabojr/>



+36 30 287 7902



e-on

Egyetemes szolgáltatói számla



Vezetéknév Keresztnév
Város
Minta u. 10.
1234

1/2 oldal
1. eredeti példány

1 Áram elszámoló számla



2 E.ON Energiaszolgáltató Kft.

H-1051 Budapest, Széchenyi István tér 7-8.
Levelezési cím: 7602 Pécs Pf. 197.
Cégjegyzékszám: 01-09-881828
Adószám: 13958147-2-44
Községi adószám: HU13958147
Bankszámlaszám:
10918001-00000024-94090033
GIRO kód: AT3958147T430

3 Számla sorszáma: 130101947080
Számla kelte: 2011.07.31.
Fizetés módja: Csekk
Teljesítés ideje: 2011.08.15.

4 Elszámolási időszak: 2011.02.05 - 2011.07.31

Partnerszám: 1000000352

Fizetési határidő: 2011.08.15.

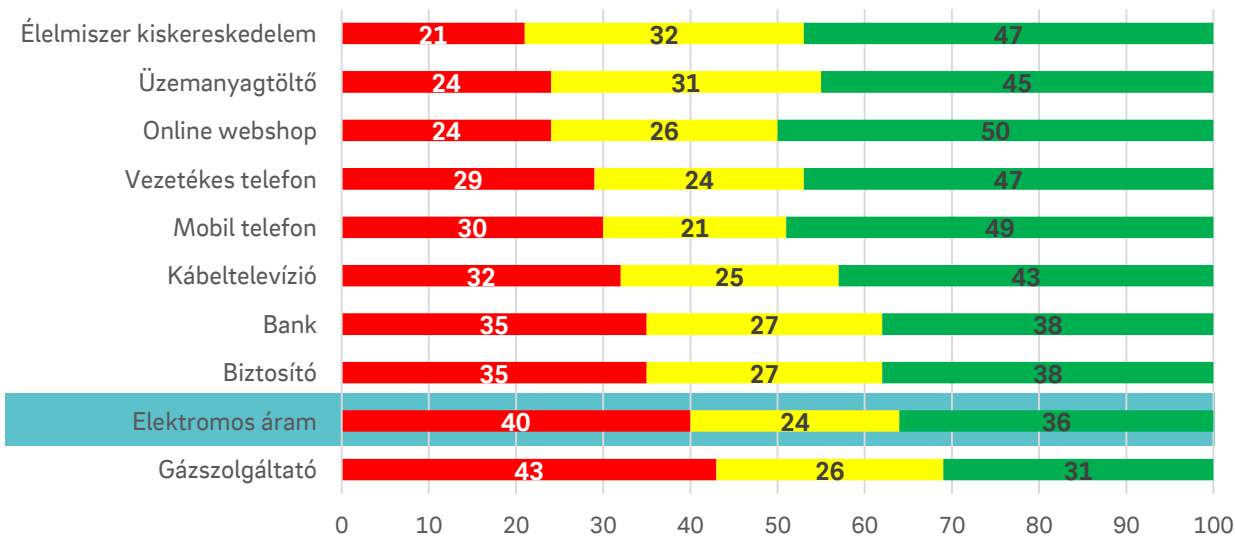
Fizetendő összeg:

27 935
HUF

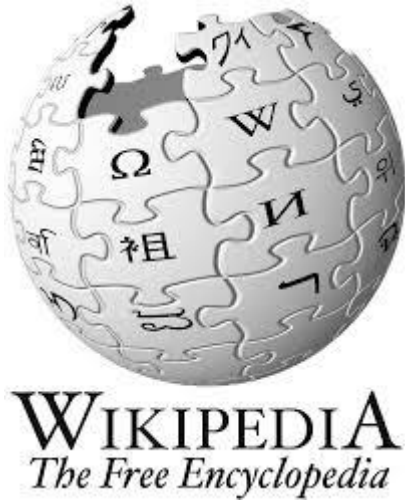
Itt olvashatja aktuális hirtelinket és a fontosabb tudnivalókat.

Iparági NPS értékelések összevetése

NPS értékelések 2018-ban



Forrás: Develor
Iparági CX kutatás 2018

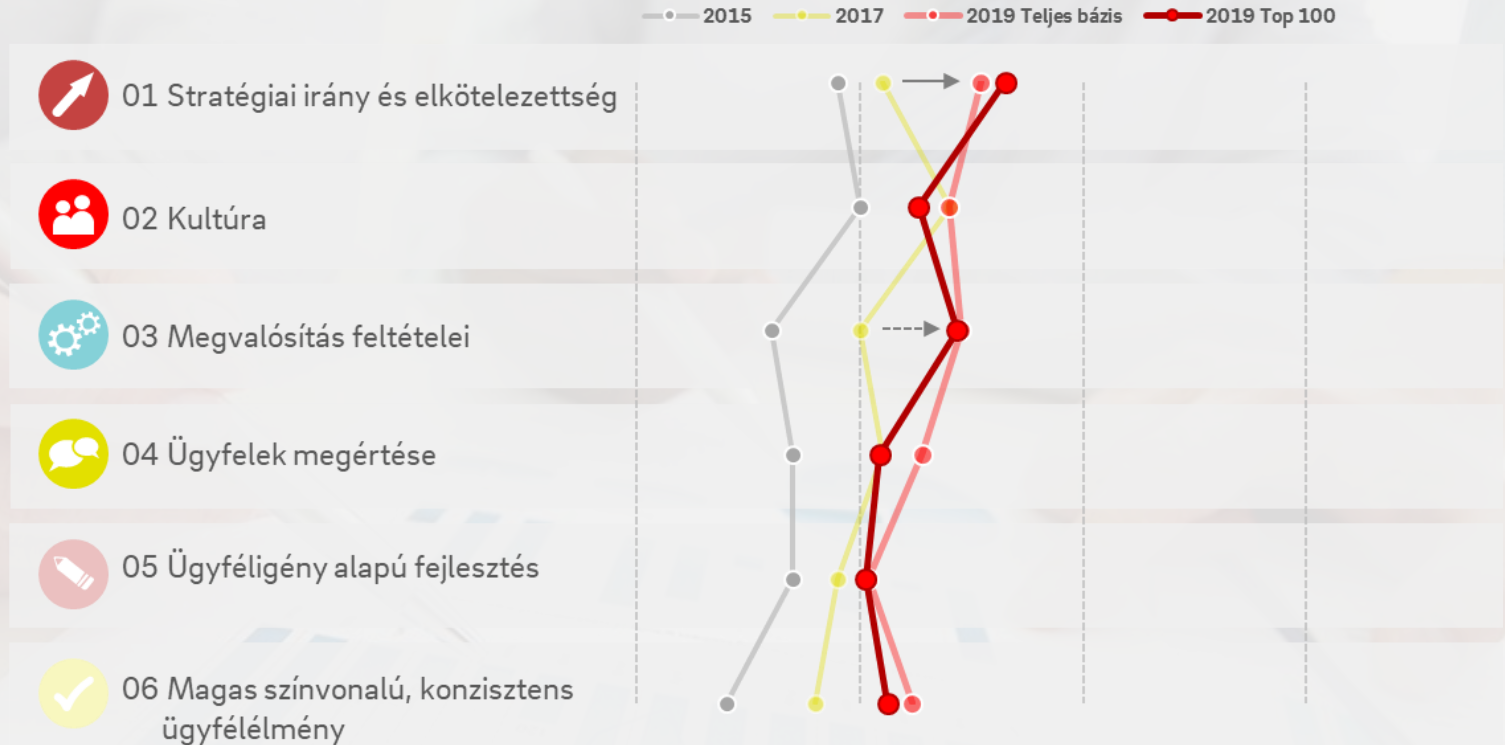


Definition

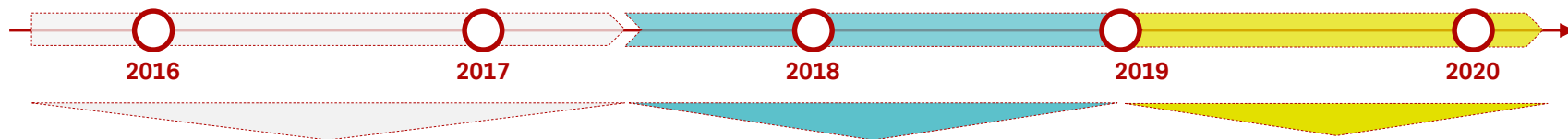
Service design is the activity of planning and organizing people, infrastructure, communication and material components of a service in order **to improve its quality and the interaction between the service provider and its customers**. Service design may function as a way to inform changes to an existing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

https://en.wikipedia.org/wiki/Service_design

A service design önmagában nem értelmezhető hiszen egy szervezeti kultúrába építjük be



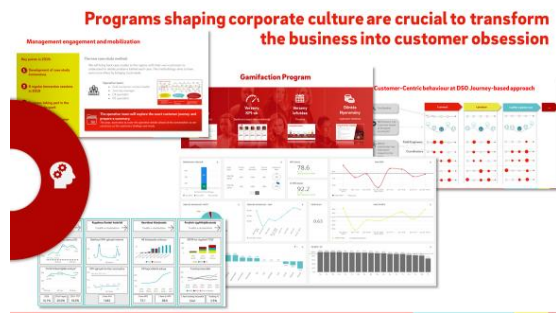
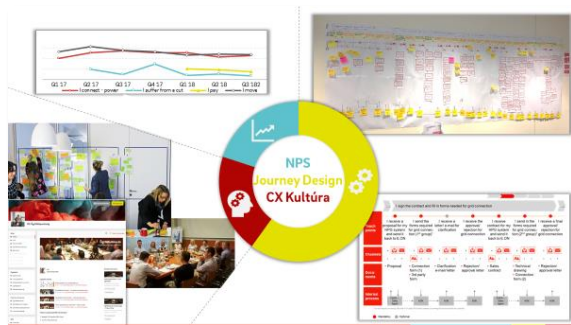
A megfelelő módszertani elemek egymás utáni sorrendje kulcs lehet azok sikerességében

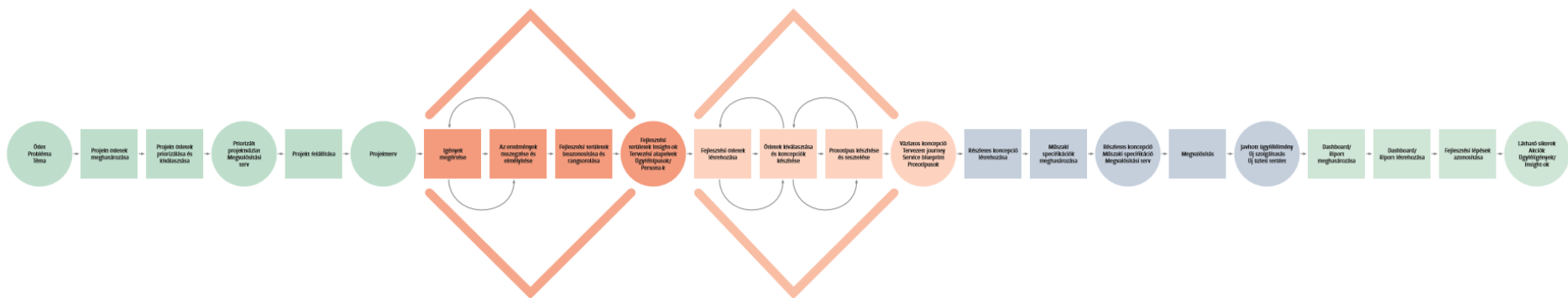


Ügyfélközpontúság képességek felépítése, központi szervezet felépítése

Journey gondolkodás kiterjesztése, üzlet bevonása, dashboard-ok bevezetése, digitális láb felépítése

CX kultúra fejlesztése és megvalósítási képesség erősítése





Az üzleti szereplők
ügyfélérzékenyítése
elengedhetetlen,
különösen egy olyan
környezetben ahol nem
feltétlenül van meg égető
szükség a változásra.





1. Kutatás és elemzés



2. Szintézis



3. Ötletelés



4. Akciók

KUTATÁS:

Felmértük a pár napon belül visszakapcsolt ügyfelek körében, hogy miért várják meg a kikapcsolást, milyen érzéseik, igényeik, megelégedések vannak:

- Kvalitatív (feltáró):
30 mélyinterjú (10 KKV, 20 lakossági ügyféllel)
- Kvantitatív kutatás :
400 telefonos interjú (100 KKV, 300 lakossági ügyféllel)

ELEMZÉS:

- Elmúlt 1.5 év pár napon belül visszakapcsolt ügyfelekről szóló belső adatok elemzése



As is folyamatkép
JOURNEY

4 Persona



5 fő insight



31 Fejlesztési ötlet

5 insight



Folyamatkép
ötletelés



24 ötlet

Insight és Persona
alapon



7 ötlet

A folyamatkép
alapján



6 kiválasztott fejlesztési ötlet

Ötletek
priorizálása

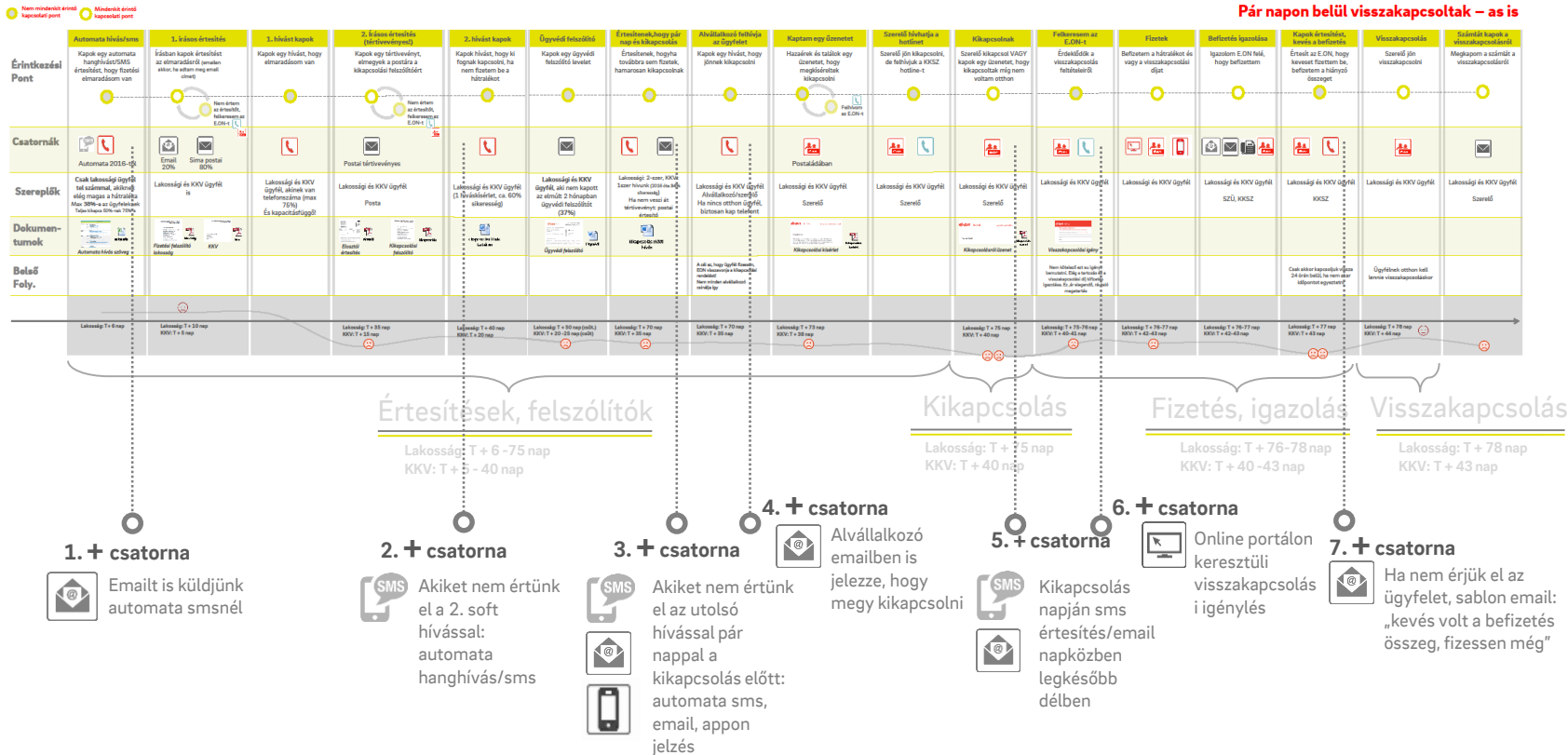


1 projekt

5 feladat



Pár napon belül visszacsatoltak – as is



A jó döntések a tapasztalatból jönnek, míg a tapasztalatok a rossz döntéseken alapulnak...

