

A Service Design varázslói

Radnai-Tóth Judit

Alapító, Talentbrand



„People don't buy products, they buy better versions of themselves”



Person who's a potential customer



Your product



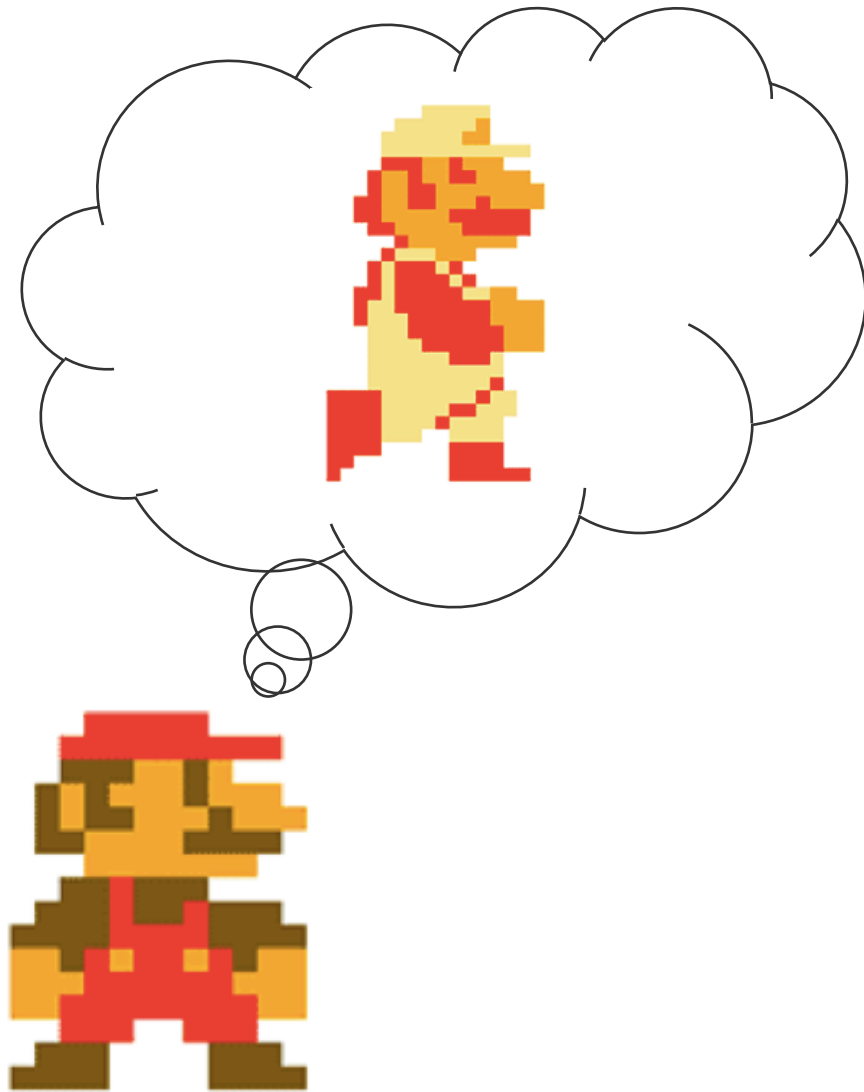
Awesome person who can do rad shit!



This isn't what your business sells.



This is.



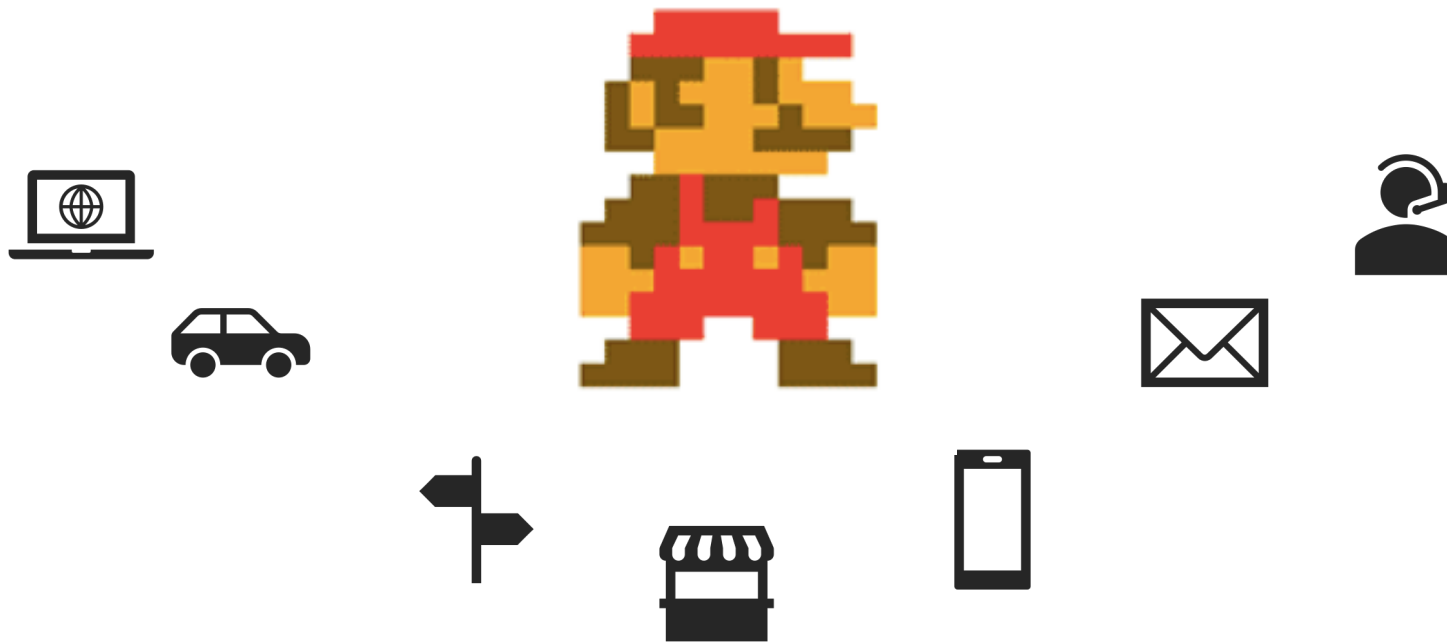
értékigéret



szolgáltatás

Összehangolt élmény

a szolgáltatás minden elemében:
digitális, offline felületek helyek, tárgyak, emberek stb.



A service design segít, hogy úgy oldjunk meg egy problémát, hogy a felhasználói és az üzleti igény egyszerre teljesüljön.

ÜGYFÉL



CX

INTERAKCIÓK



CSAPAT



SERVICE
DESIGN



TERMÉKEK



MŰKÖDÉS



KULTÚRA

BUSINESS
& EX

Üzleti igény, kihívás



NAGYOBB BEVÉTEL – ÚJ SZOLGÁLTATÁS



MEGLÉVŐ SZOLGÁLTATÁS – ÚJRATERVEZÉS



INNOVÁCIÓ – BUSINESS REDESIGN

A Service Designer



STRATÉGIAI SZEMLÉLET

Mit kínálunk és kinek?
Hogyan fogjuk lefordítani
az értékajánlatot egy
konkrét szolgáltatásra?
Milyen piacra, hogyan
lépjünk be?
Milyen elemekből áll a
szolgáltatás?



KUTATÓI SZEMLÉLET

A felhasználók minél
teljesebb megértése
(pl. igények, frusztrációk,
problémák, viselkedés)
Hajlandó e fizetni a
szolgáltatásért? Hogyan
tehetjük jobbá a
szolgáltatást?



DESIGN SZEMLÉLET

Az élmény, interakciók,
touchpointok
megtervezése (pl. digitális,
offline, csapat, folyamatok)

Service Design kompetenciák

KUTATÓ – empátia, megértés, kutatási eszközök kiválasztása

FACILITÁTOR – együttműködés, workshopok

DESIGNER – komplex folyamatok vizualizációja

MESÉLŐ – narratívák alkotása

STRATÉGA – üzlet nyelve, üzleti célok és kontextus

Kivel dolgozik a service designer?

Cross-functional team

Gondolkodásmódbeli sokszínűség

DESIGN

TERMÉKFEJLESZTÉS

TECH

MARKETING

ÜZEMELTETÉS

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

HR

VEZETŐSÉG



Service design és agilitás

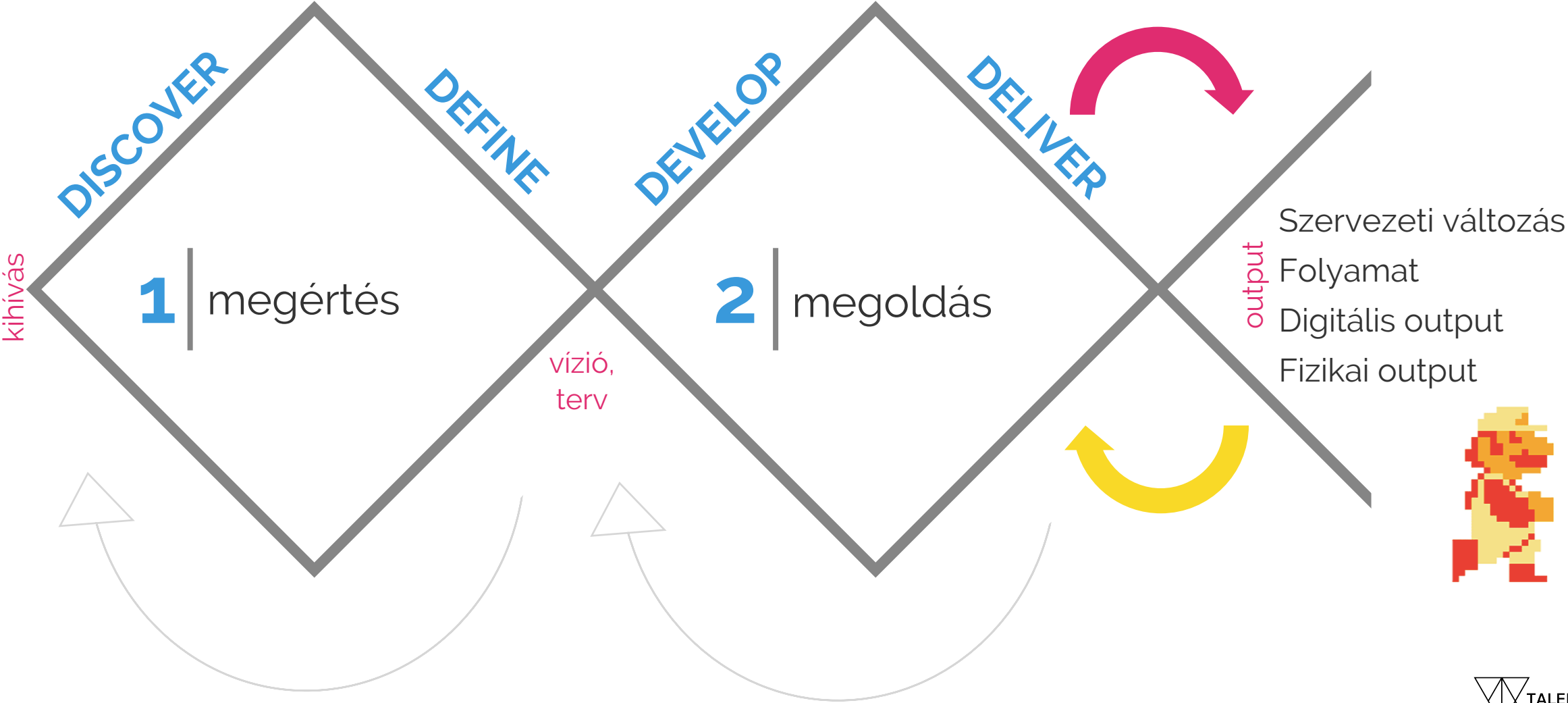
Kihívás:

1. Egy olyan értékajánlat megfogalmazása ami az ügyfél számára releváns.
2. Egy olyan élmény megtervezése, ami koherens, könnyen használható.
3. Mindez gyorsan tervezhető, megvalósítható, piacra vihető legyen .

SD

AGILE

Service design és agilitás





RADNAI-TÓTH JUDIT



www.talentbrand.io

judit.rt@talentbrand.io