

Объединяем опыт лучших



Глобальное агенство дизайн мышления, представленное в 25 странах



Ведущий поставщик marketing research в 52 странах

«Мы используем дизайн-мышление, Agile, Lean и Scrum для проектирования и разработки инновационных решений для вашего бизнеса».

О нас



ЧАДИН ИЛЬЯ

Партнёр, DT Agency
ex Руководитель отдела обучения, ГУМ
ex Директор по клиентскому опыту,
BORK
ex Директор по клиентскому опыту,
Кофемания



ДЕХТЯРЕНКО ОЛЬГА

Директор по развитию, DT Agency
CRM Clienteling
ex CRM, Louis Vuitton
ex руководитель CRM направления,
BORK

Service Design

Что такое сервис-дизайн?

Сервис-дизайн — это проектирование процессов и услуг, которые оставляют приятные впечатления

“Если рядом находятся две кофейни, в которых продается один и тот же кофе по одинаковой цене, сервис-дизайн - это причина, по которой вы заходите в одну кофейню, а не в другую”.



Coffee Shop A

SERVICE DESIGN



SAME



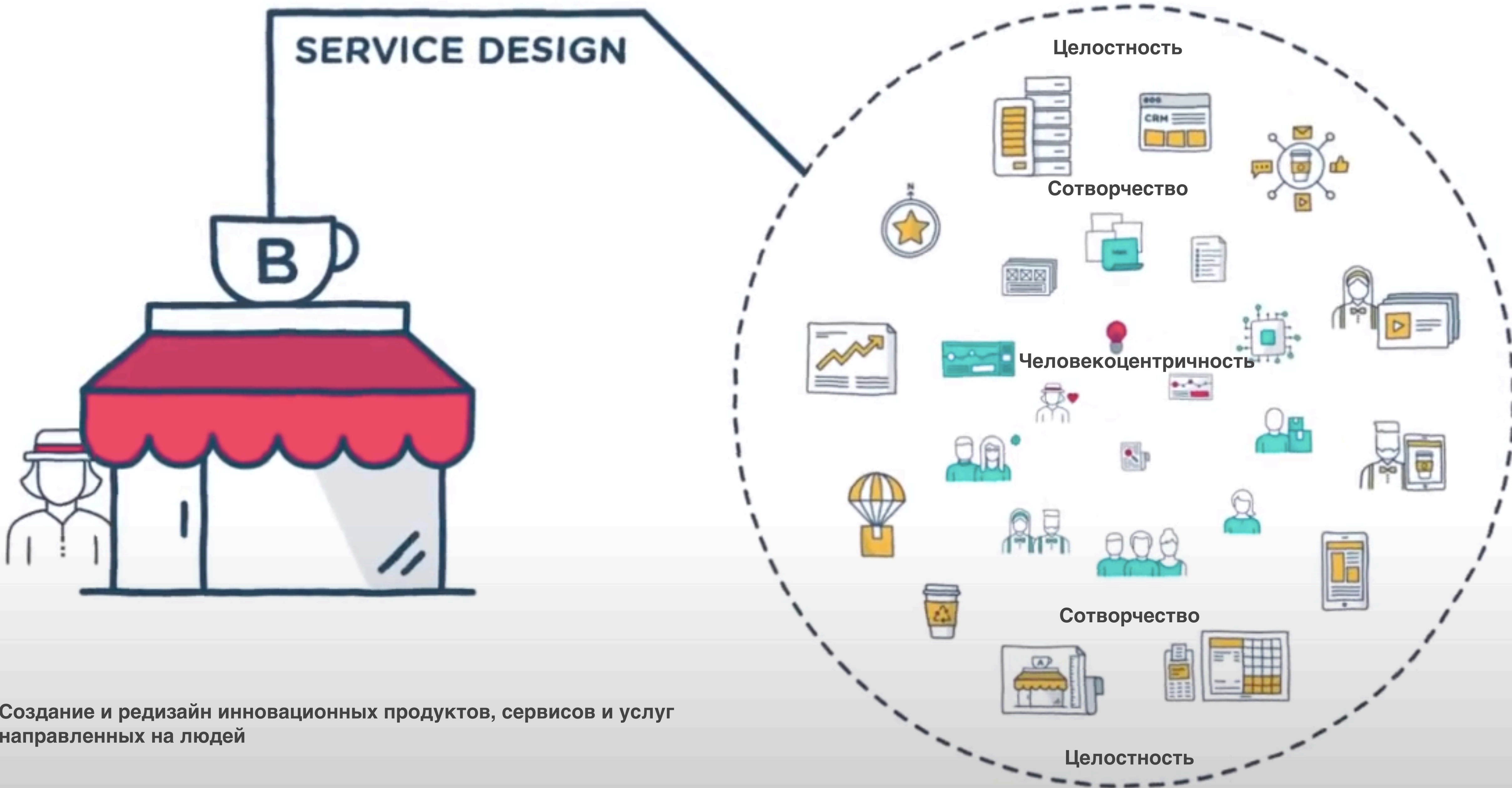
SAME



SAME

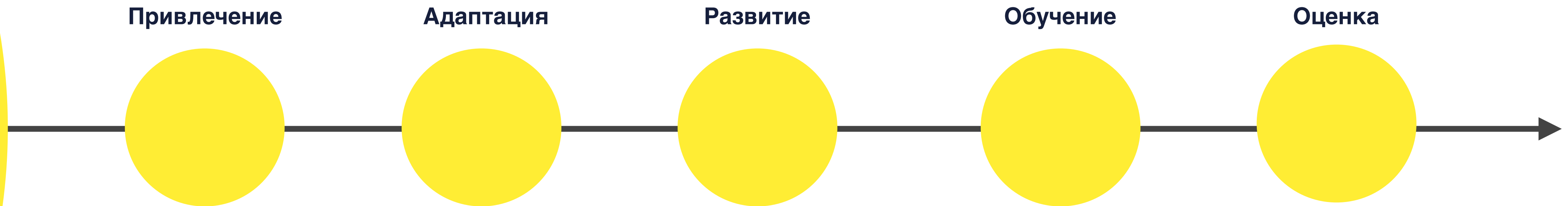


Coffee Shop B



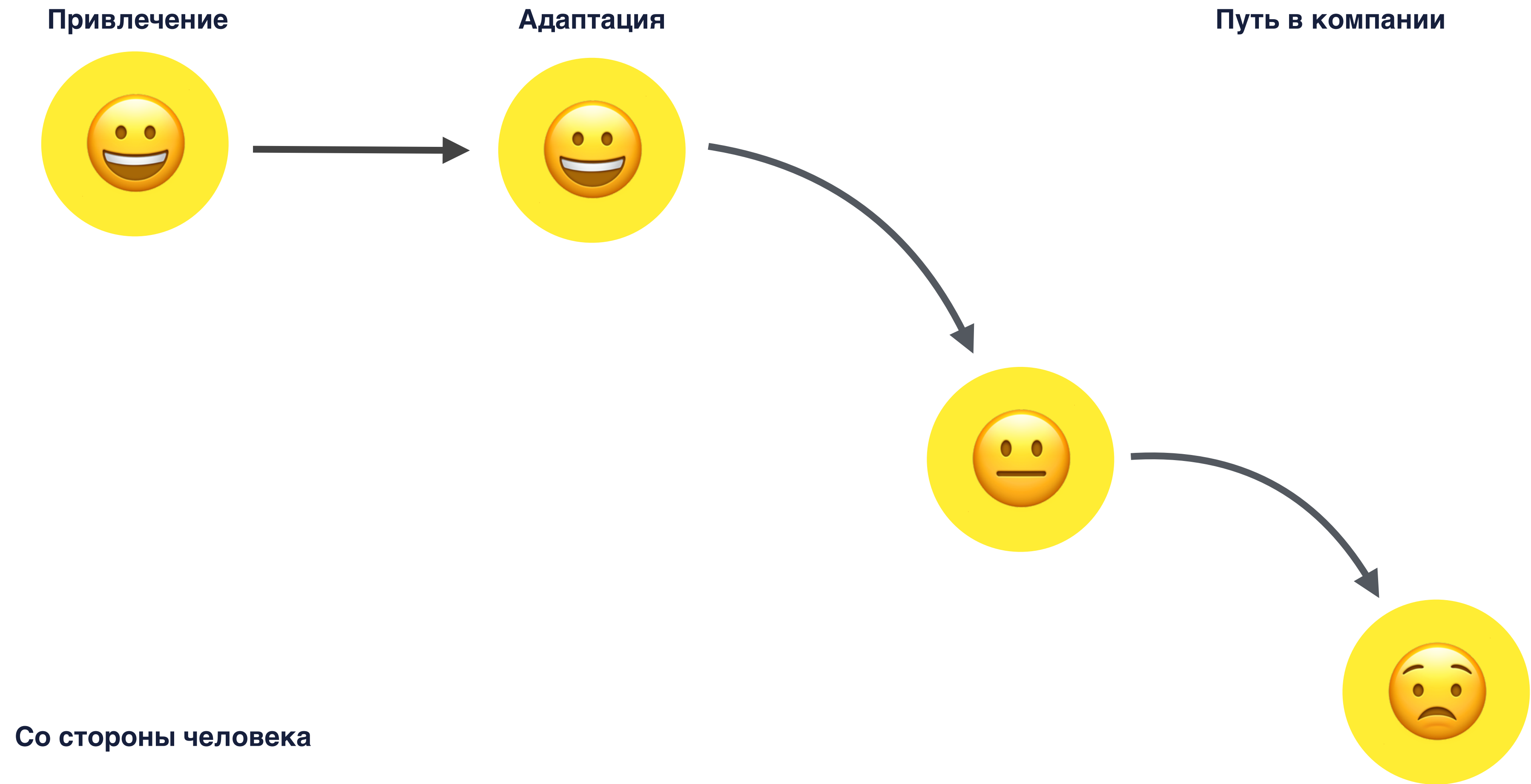
Создание и редизайн инновационных продуктов, сервисов и услуг направленных на людей

Как думает компания?

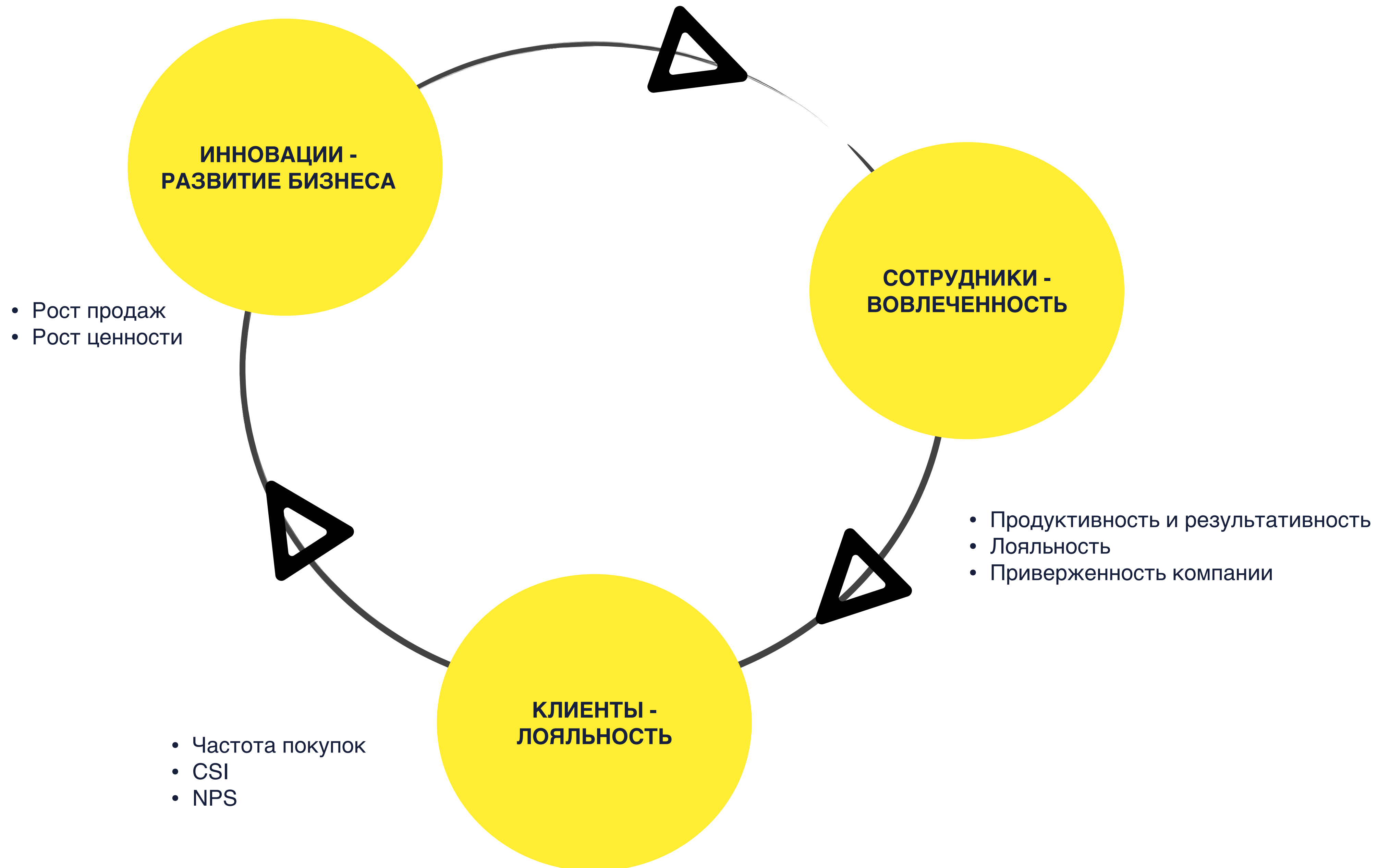


Со стороны HR

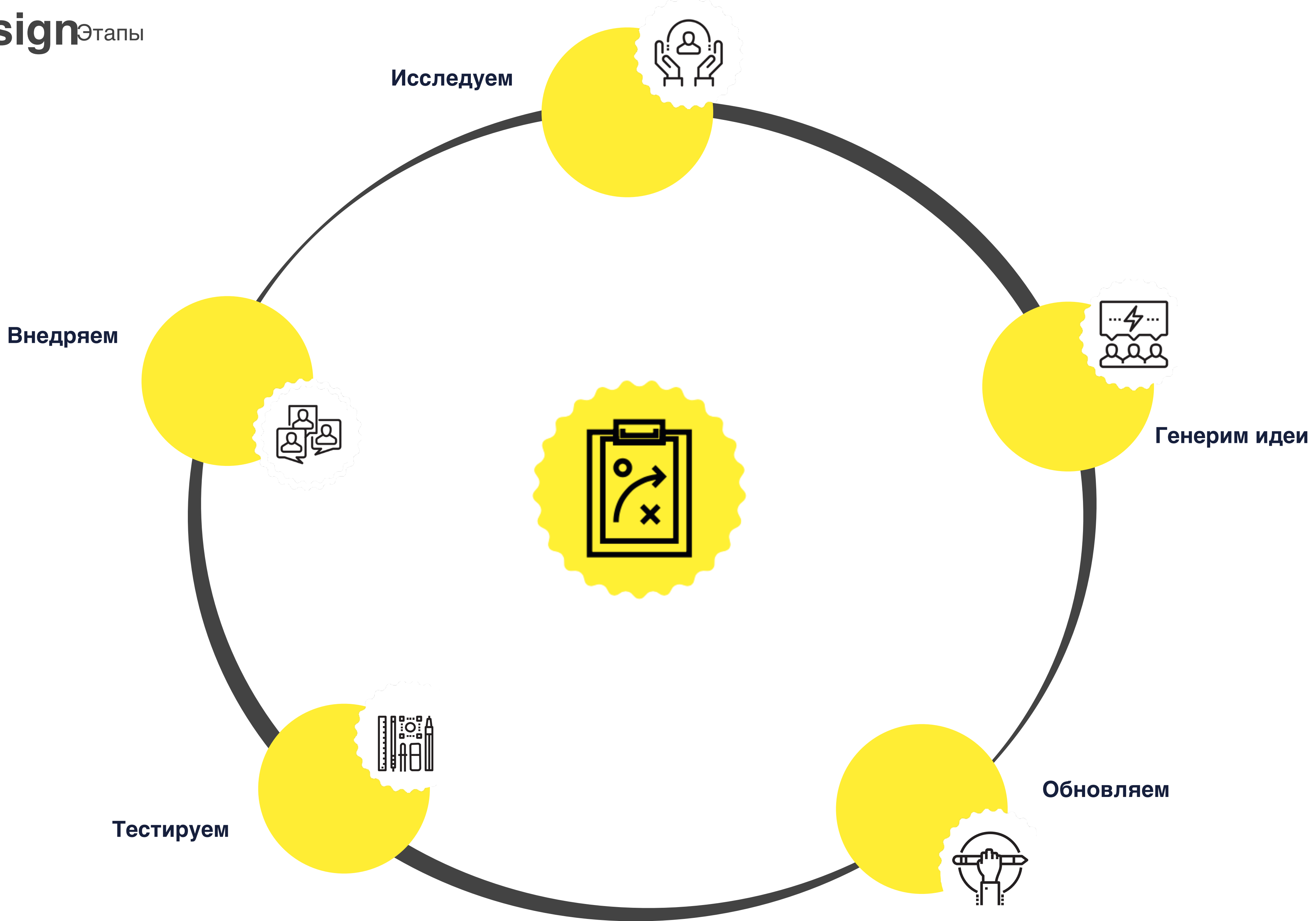
Как думает сотрудник?



Почему это важно



Service Design Этапы



Service Design Этапы

- глубинные интервью
- тайный аудит
- наблюдение за работой
- бенчмарк
- карта трендов
- портрет сотрудника
- EJM AS IS



**Исследуем текущий опыт
сотрудников (EJM AS IS)**



**Генерируем идеи и находим новые
возможности**

- генерация идей с командой
- поиск отличительных особенностей
- создание оптимальных решений для сотрудников
- приоритезация и оцифровка идей
- расчет ROI

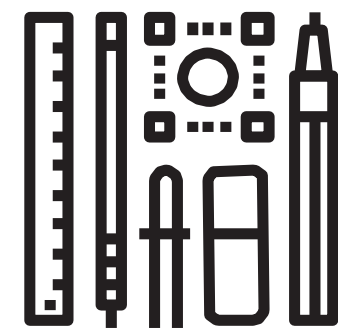
- обновленный путь сотрудника, как должно быть
- оптимизация не эффективных бизнес-процессов (Blueprint)

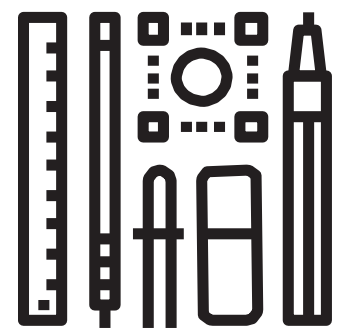
Обновляем путь сотрудника (EJM TO BE)



- создание прототипов, сбор обратной связи от сотрудников
- запуск в тест нужных сотрудникам изменений
- анализ эффективности для бизнеса

Прототипируем и тестируем идеи

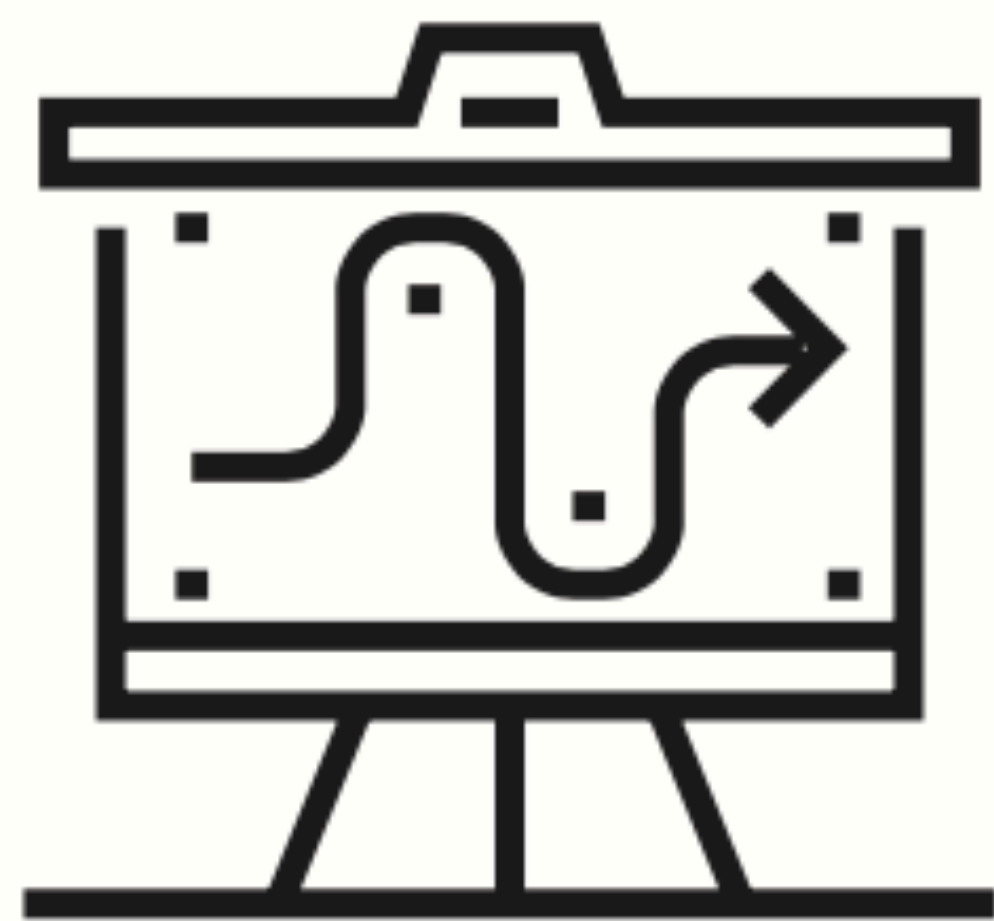




Создаем карту изменений и помогаем внедрить их

- Создание карты изменений в компании и поддержка команды во внедрении





**Сервис-дизайн за
15 мин**

Задача: Нарисовать путь вашего утра

Определите точки контакта, действия, цели и барьеры с которыми вы столкнулись начиная с пробуждения закачивая текущим моментом.

Этапы



**Эмоциональное
состояние**



Horizontal dashed lines for text entry, spanning across the grid columns.



Действия и цитаты



Цели и барьеры



Этапы

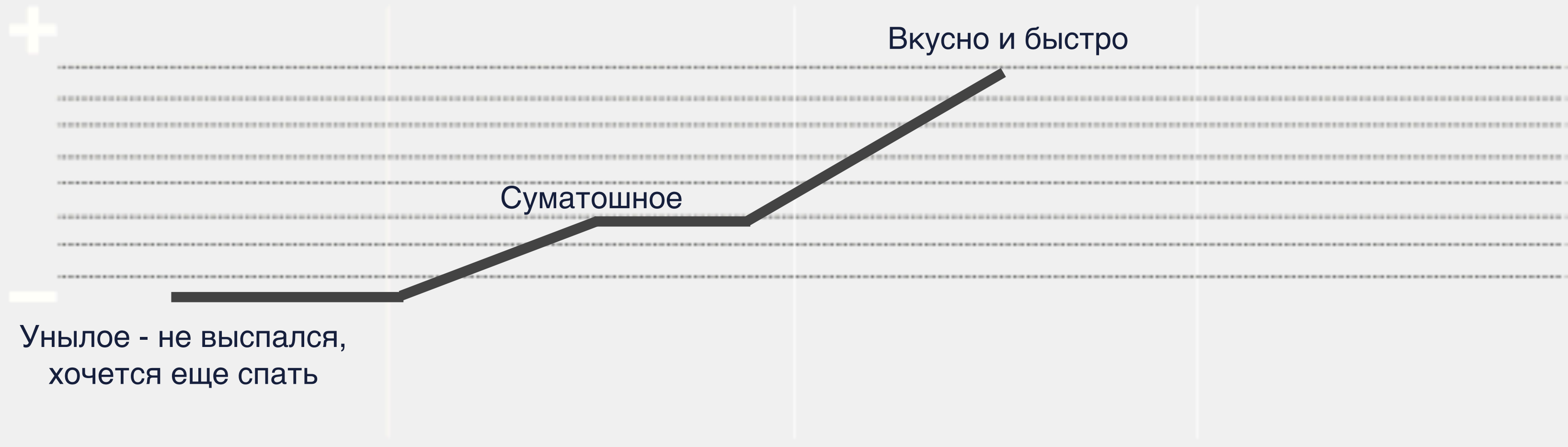
Проснулся

Умылся + душ

Завтрак



Эмоциональное состояние



Действия и цитаты

Выключил будильник, еще 20 мин досыпаю, потом листаю новости

Все делал быстро, т.к. проспал. В душе начал звонить телефон, в суматохе разлил воду

Завтрак был вкусный, т.к. заказал заранее и осталось только подогреть



Цели и барьеры

Проснуться в хорошем настроении, в назначенное время.

Поздно ложусь
Длительная ночь зимой

Спокойно собраться не торопясь.

Не хватка времени, отвлекают рабочие звонки

Вкусно и полезно позавтракать, при этом не готовить.

Иногда забываю заказать заранее

Выпишите все идеи по каждой точке контакта, как в будущем можно преодолеть эти барьеры и достичь целей. Выписывайте идеи сразу приоритезируя их в соответствии с пользой для вас.

«Лечь раньше»

«Поставить будильник на
15 мин раньше»

Отключить телефон на
время сборов



Тема

«Купить заранее
продукты для
завтрака на всю
неделю»

Задача: Сформулировать цель проекта

Определите задачу, контекст, ценность и результат проекта с помощью простой последовательности.

Сформулируйте задачу

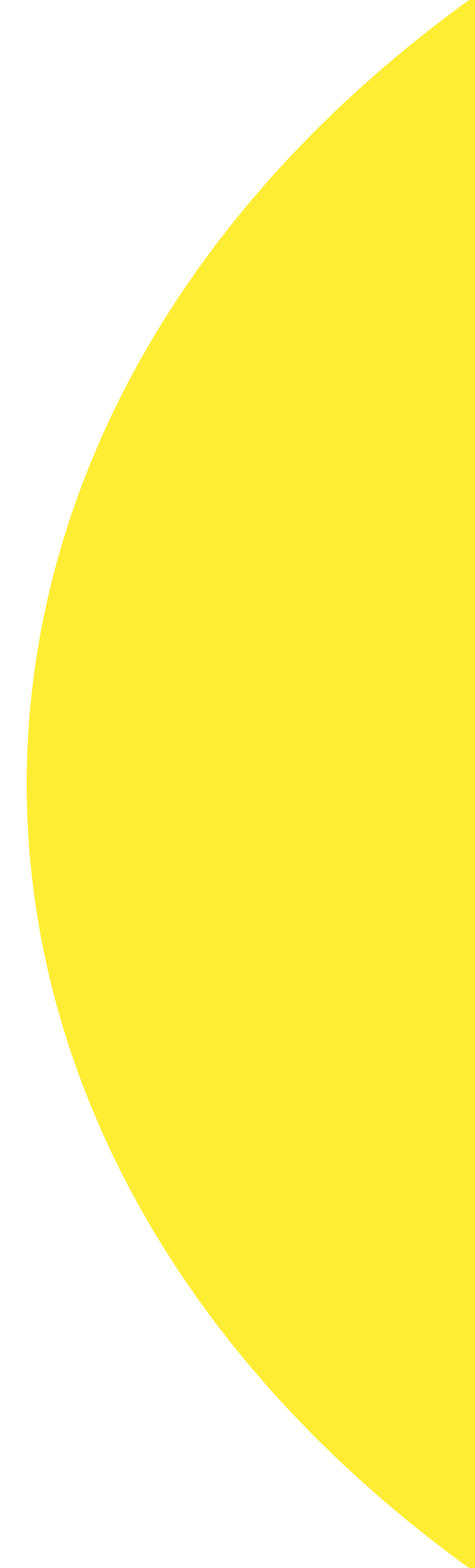
Задача. Что нужно сделать?

Контекст. Как дела сейчас?

Главный мотив. Зачем нам это?

Изменения. Что должно измениться?

Результат. К какому результату хотим прийти?

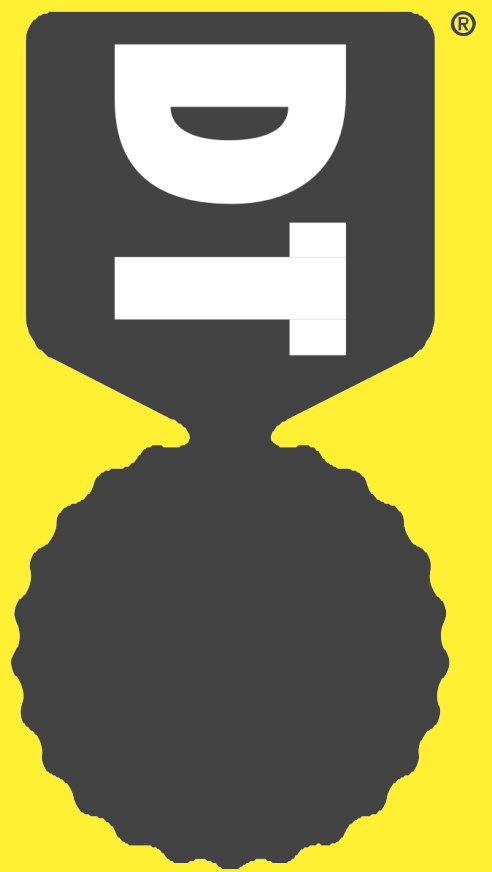


Варианты проекта:

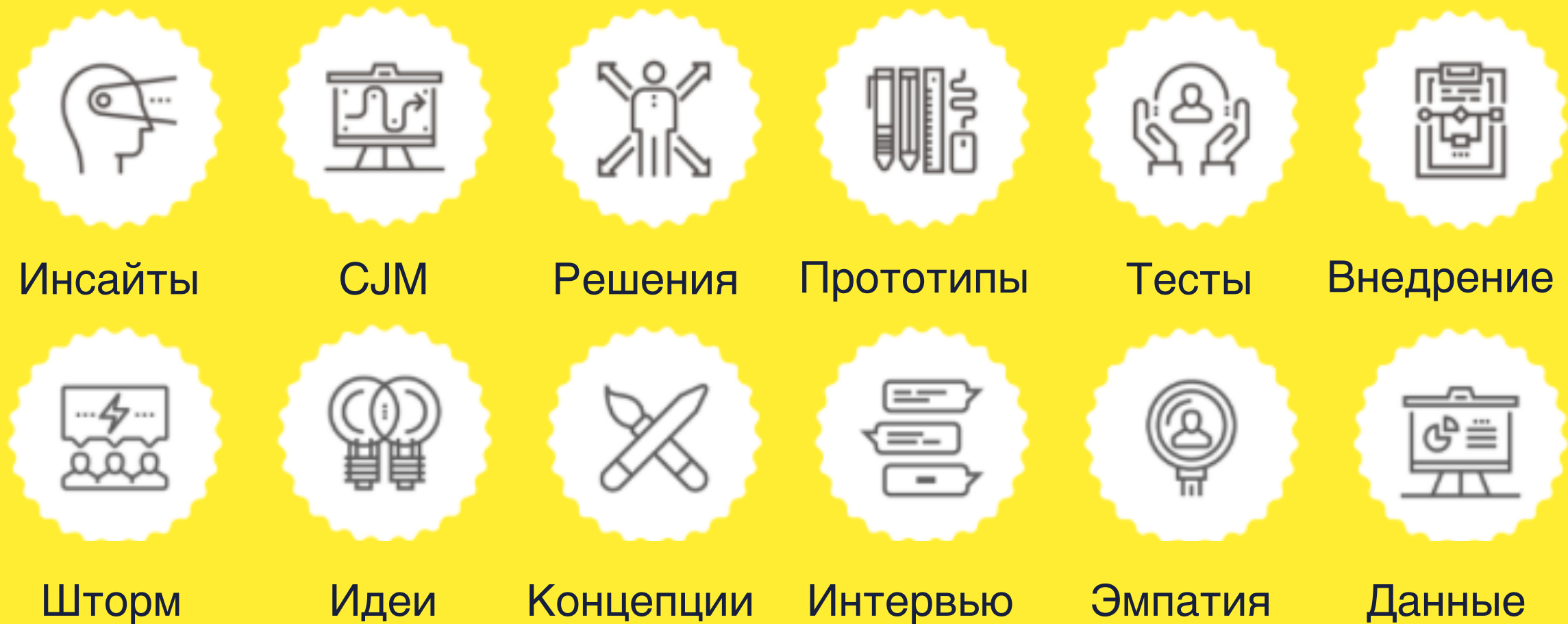
1. С обучением и погружением команды

2. Без обучения команды

3. Тест-драйв с командой



Design Thinkers Agency



Design Thinkers Agency

SERVICE DESIGN

Подписаться в инстаграм

Написать нам в whats app



Получите больше информации и персональное предложение для перехода вашей компании на новый уровень

+ 7 995 790 07 88
Илья Чадин
i.chadin@4service-group.com

