

service design alapozás

mi az a service design?

mi az a service design?

Élményalapú szolgáltatástervezés:

service = szolgáltatás

a felhasználók felől nézve minden termék szolgáltatás - a szolgáltatás segít valakinek valamit csinálni

design = tervezés

a jó design végiggondolt tervezést, érthetőséget, használhatóságot jelent

experience = élmény

a szolgáltatásokat emberek használják, akiknek az élmény az egyik legfontosabb döntési szempontjuk

**Minden szolgáltatás, és minden szolgáltatás használata egy élmény.
Ezek az élmények tervezhetőek, ezt csinálja a service design.**

service design alapelvek



outside-in

A tervezés mindig az érintettek (felhasználók, ügyfelek) perspektívájából indul ki.



igény-fókuszú

A felhasználók igényeiből indul, és csak ez után kapcsolja be az üzleti és a megvalósíthatósági szempontokat.



end-to-end

Az első lépéstől az utolsóig tervezi a teljes folyamatot.



holisztikus

Minden terület tudását figyelembe veszi, aki a szolgáltatói oldalon kapcsolódik a folyamathoz.



kollaboratív

Ezeket az érintett területeket aktívan bevonja a tervezésbe.



iteratív

A design soha nincs "kész" - folyamatosan figyeli, méri a változtatások hatását és ezek alapján alakít a szolgáltatáson.

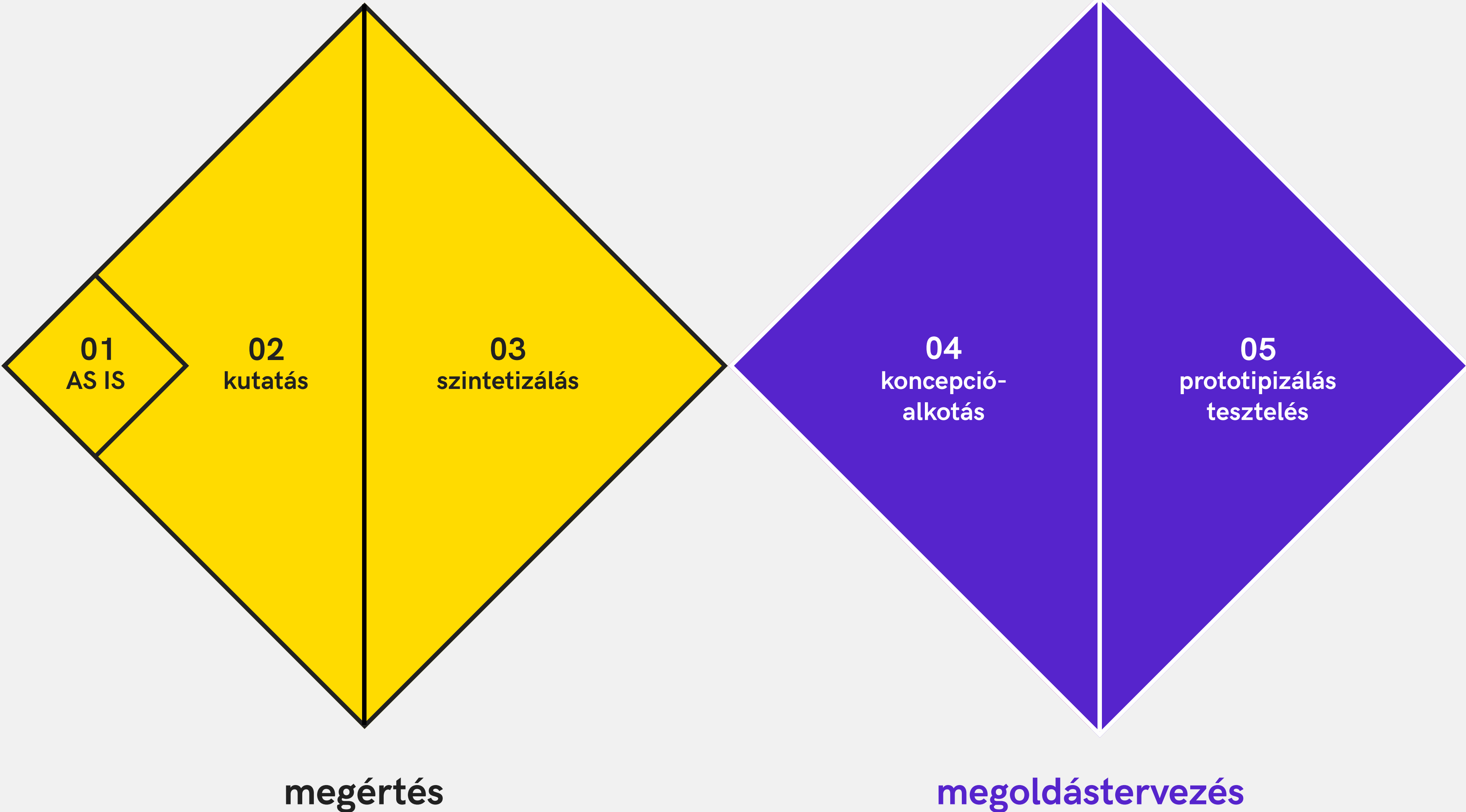
miért fontos a design

A service design **szemléletmód, mindset, eszközarzenál, tervezési folyamat**. És csak akkor működik, ha a **saját igényeinkre** tudjuk szabni.

Nagyon más így tervezni, mint a megoldásokból kiindulni.

Egyértelműen jobb lenne nekünk - és neked is - abban a világban, ahol minden tevékenységet az **emberközpontúság**, és a **design alapelvek** hatnak át.

a teljes service design folyamat





A design-nal készült megoldások nem csak a felhasználók, ügyfelek számára **nyújtanak jobb és szerethetőbb élményt**, de üzleti oldalról is **nagyobb értéket képviselnek.**