

Service-design

Hvis man ikke sørger for at planlægge, udvikle og styre virksomhedens serviceydelse, så udnytter man ikke dens fulde potentielle – og man mister kontrollen over, hvad kunden gør. I værste fald taber virksomheden omsætning, og kunderne får ikke den optimale oplevelse og tilfredsstillelse. Kunden har et behov. Hvis virksomheden ikke stiller en tilgængeligt løsning til rådighed, så finder kunden selv en løsning – og dén risikerer at være både utilfredsstillende for kunden og uhensigtsmæssig for virksomheden.

Service design handler om design af de berøringsflader (touchpoints), der findes mellem virksomheden og (for-)brugeren. Det drejer sig ofte om alle de ydelser, der ligger udover virksomhedens kerneydelse. Tag fx DSB. Deres kerneydelse er at fragte de rejsende fra A til B, men DSB skal sørge for meget mere end det (infoskærme, skilte, brochure, billetter, stationer, apps, websites osv.).

Årsagen til, at *design* af serviceydelser er blevet så aktuelt, skyldes den eksplosive stigning i brug af teknologi med internettet og mobiltelefoner i serviceydelser. Serviceydelser kan blive komplekse forløb, men de *skal* være simple og logiske for forbrugerne. Fokus i service design ligger i at designe med kunden i centrum – mange virksomheder taler om det, men kun få har forstået, hvad det betyder! Det handler om et holistisk syn på en kundes "rejse gennem serviceydelse" ("customer journeys").

Foredraget indledes med en introduktion til service design, og hvilken effekt service design kan have for moderne virksomheder. Foredraget tager udgangspunkt i kundens oplevelse og forventning, og hvordan virksomheden bør sætte kunden i centrum for deres aktiviteter. I den forbindelse berøres det holistiske perspektiv, som kunden har.

Under foredraget vil der blive vekslet mellem oplæg og korte diskussioner, hvor deltagerne opfordres til at dele deres erfaringer. Der tages i øvrigt udgangspunkt i bogen "Service design", og deltagerne vil blive introduceret til forskellige begreber som: Touchpoints, customer journeys, service blueprints og metaforer.

Varighed: 2 timer (ca.)

(som udgangspunkt (inkl. pause) – kan justeres efter behov)

Ian Wisler-Poulsen er Grafisk formgiver og cand.it. i Design, kommunikation og medier. Han har siden 1997 haft egen virksomhed, der beskæftiger sig med konceptudvikling og brugeroplevelse. Herudover har han adskillige års erfaring med service fra reklamebranchen og transport (DSB). Endelig er Ian forfatter til flere fagbøger senest "Grundbog i Service design".



Ian Wisler-Poulsen

iwp@wislers.dk

26 60 49 10

Bogen støtter
Red Barnet

