

# Service-design intro

*Vi er omgivet af service-design! Hvad enten vi sælger ydelser, som skrædderarbejde på en kjole, eller produkter, som hjemmesider, så er der en lang række "touch points"; som vores kunder møder på den "rejse"; de gennemgår, før de køber vores "produkt". De ser måske et website, en annonce eller en poster for vores virksomhed. De ringer måske til os eller skriver en mail. De skal måske finde os, dér hvor vi holder til, og måske skal de også besøge os. De skal give os opgaven. De skal modtage "produktet". Og forhåbentlig vil de gerne komme igen... Dette kræver, at kundeoplevelsen er positiv gennem hele forløbet, og det er dét, som service-design handler om!*

Service-design er et værktøj, der kan bidrage til at styre virksomheden. Et værktøj, hvor fokus ligger på forbrugerens holistiske oplevelse af virksomheden og produktet. Dette står i modsætning til det fundament, som mange virksomheder traditionelt baserer deres virke på – nemlig deres produktion, hvor forbrugeren blot er et "nummer" i regnestykket. I sidste ende er det dog forbrugeren, der suverænt afgør virksomhedens succes (og overlevelse), og med den stadig stigende konkurrence på det globale marked, kan det være afgørende at fokusere mere på forbrugerens samlede oplevelse.

Workshoppen er en introduktion til service-design, hvor vi først og fremmest vil gennemgå, hvad service-design er, og hvorfor fokus på service-design er så afgørende for moderne virksomheder. Vi skal kigge på flere eksempler på både gode og dårlige service-oplevelser, som vil blive præsenteret gennem en række cases. Endeligt vil der være øvelser, hvor deltagerne selv skal designe og optimere forskellige service-design. Fokus i øvelserne ligger på forbrugerens oplevelse – altså den virkelighed, som forbrugeren oplever i mødet med virksomheden.

Formen for dagen vil være en vekslen mellem oplæg fra underviseren, diskussion, mindre gruppeopgaver og uformelle præsentationer, og deltagerne vil blive introduceret til forskellige værktøjer i service-design, såsom: Touch points, customer journeys og service-design blue prints.

Workshoppen vil være relevant for personer inden for: Mode, kunst, multimediedesign, tekstil, museum, produktion og teater, men alle er naturligvis velkomne.

## Varighed: 6 timer

(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 Servicedesign".



**Ian Wisler-Poulsen**

iwp@wislers.dk

26 60 49 10

Bogen støtter  
**Red Barnet**

