

SZKOLENIE

SERVICE DESIGN
THINKING (SDT).

JAK PROJEKTOWAĆ
USŁUGI, KTÓRE
DZIAŁAJĄ.

LEGATO

INSTITUTE OF QUALITY™

KONTAKT

+48 880181426

INFO@LIJ.COM.PL



LEGATO
INSTITUTE OF QUALITY

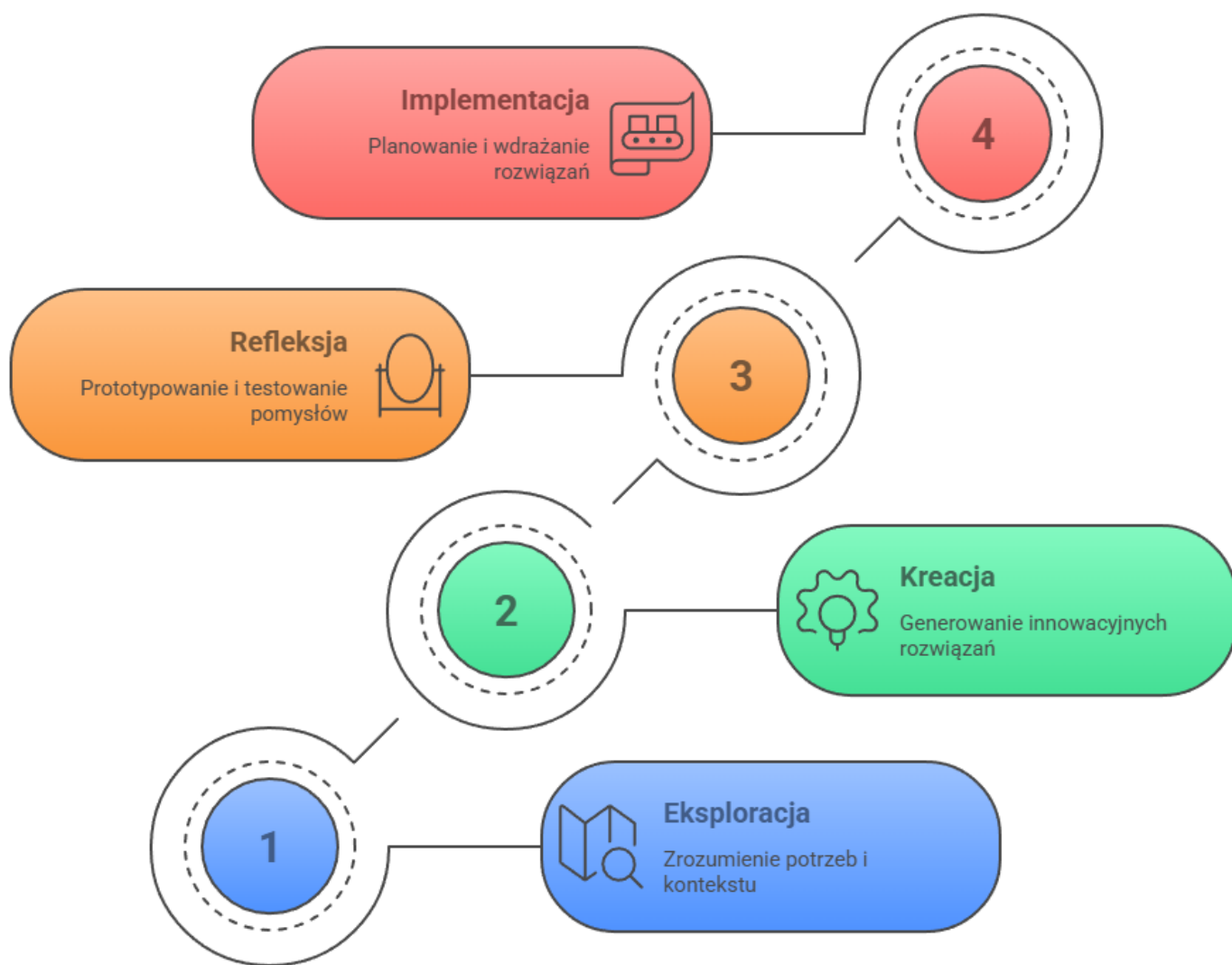


Cel szkolenia

Nauczyć uczestników, jak projektować i rozwijać usługi skoncentrowane na użytkownika z wykorzystaniem podejścia i narzędzi Service Design Thinking.

Grupa docelowa

Zespoły projektowe, menedżerowie, product ownerzy, marketerzy, HR, osoby zaangażowane w projektowanie i doskonalenie usług w organizacjach.



Czas trwania

2 dni, 14h

PROGRAM

Wprowadzenie do Service Design Thinking (SDT)

5 pryncypiów Service Design Thinking

Proces Service Design Thinking

- Eksploracja (zrozumienie potrzeb i kontekstu)
- Kreacja (tworzenie rozwiązań)
- Refleksja (prototypowanie i testowanie)
- Implementacja (planowanie wdrożenia)

Narzędzia fazy 1: Eksploracja

- Mapa interesariuszy
- "Safari" usługi
- Shadowing
- Wywiad kontekstowy
- 5 Why?
- Persony
- Mapa podróży klienta

Narzędzia fazy 2: Kreacja

- Mapa oczekiwań
- Generowanie pomysłów
- What if...
- Scenariusze projektowe

Narzędzia fazy 3: Refleksja

- Prototypy usługi
- Desktop walkthrough
- Odgrywanie ról
- Inscenizacja usługi

Narzędzia fazy 4: Implementacja

- Współtworzenie
- Plany usługi (Service Blueprint)
- Model biznesowy Canvas



TRUDNE SZKOLENIA PROSTO