

SERVICE DESIGN

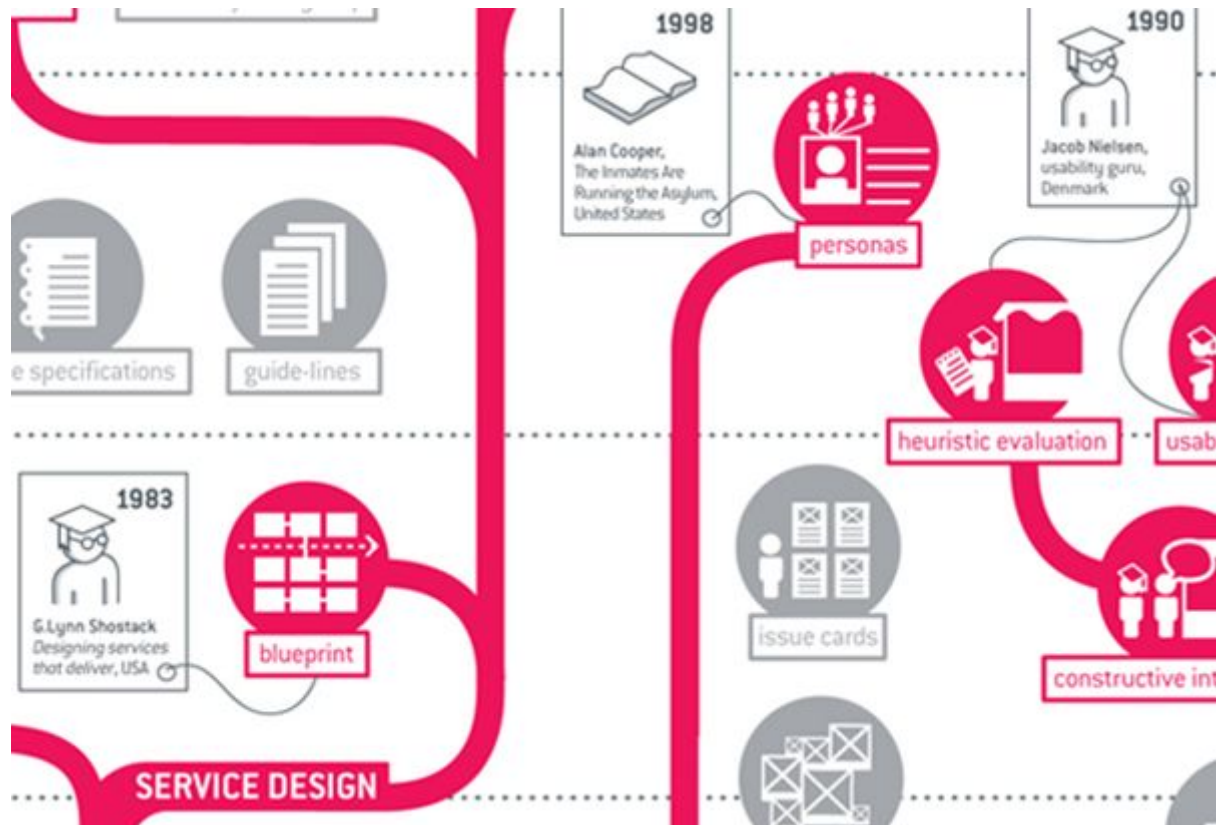


Table des matières

Histoire	3
Définition de “Service Design”	3
Composants du service design	3
Avantages de le service design	4
5 principes	6
Outils d’échange	6

Introduction

La plupart des disciplines du design sont tirées d'autres endroits. La **technologie**, les **sciences cognitives** et l'**esthétique** contribuent tous au design tel qu'on le connaît aujourd'hui. Le service design, une application plus récente de l'expertise en design, n'en est pas différent. Le service design récupère plusieurs concepts qui vont de l'**expérience utilisateur** au **marketing** en passant par le **management de projet** pour optimiser de nouveaux services.



Histoire

Le terme "Service Design" a été créé par **Lynn Shostack en 1982**. Il proposait aux entreprises de développer leur compréhension des interactions entre processus et de penser de manière plus "holistique".

Le service design a été **introduit pour la première fois en tant que discipline de design** à la **Köln International School of Design en 1991**.

Définition de “Service Design”

En tant que nouvelle branche, la définition de service design est en train d'évoluer dans les académies. Mais en pratique, le service design est :

*“Une activité de **planification et d'organisation** des personnes, des infrastructures, de la communication et des composants matériels d'un fournisseur de service et de clients. Le but de la méthodologie du service design est de **créer les choses de façon à ce que les besoins des consommateurs et des participants soient satisfaits de façon compétitive et pertinente pour les consommateurs et afin que le service soit agréable pour l'utilisateur.**”*

Composants du service design

Les trois principales composantes du service designs sont les suivantes:

1. **Gens.** Ce composant inclut toute personne qui crée ou utilise le service, ainsi que les personnes pouvant être indirectement affectées par le service.

Exemple : *les employés, les clients, les partenaires, etc..*

2. **Accessoires** Ce composant fait référence aux artefacts physiques ou numériques (y compris les produits) nécessaires à la réussite du service.

Exemple : *salle de conférence, vitrine, page Web, etc..*

3. **Processus.** Il s'agit de tous les workflows, procédures ou rituels exécutés par l'employé ou l'utilisateur tout au long d'un service.

Exemple : *Retirer de l'argent à un bancomat, Partager un fichier, etc...*

5 principes

Comment les concepts de service design se traduisent dans la pratique ? Quels sont les éléments qui distinguent les services de design à l'expérience de l'utilisateur ? Un des premiers livres sur le service design, “This Is Service Design Thinking” par Marc Stickdorn et Jakob Schneider, souligne 5 principes clés à garder en tête quand on repense un service:

1. **Centré sur l'utilisateur** : Le confort de l'utilisateur doit être au centre du service design
2. **Créativité Commune** : Le design d'un service devrait *impliquer d'autres personnes* et spécialement ceux qui font partie du système ou du service
3. **Séquençage** : Les services devraient être visible par séquences ou par *moment clés* dans le parcours d'un client
4. **Mise en évidence** : Les clients doivent connaître les éléments d'un service. La mise en évidence *créé la loyauté et aide les clients à comprendre l'expérience entière du service.*

5. **Holisme**: L'holisme est un cours de pensée qui demande de *prendre en compte chaque choses dans un processus*. Un design holistique prend en compte l'entièreté de l'expérience d'un service. Le contexte importe.

Outils d'échange

Beaucoup d'outils impliqué dans l'expérience utilisateur et le marketing chevauchent le service design. Voici quelques outils à essayer si vous êtes intéressé dans l'innovation d'un service:

- **Persona** : Une "persona" est un **résumé d'un certain type de client** qui représente une gamme plus grande de clients. Après avoir conduit des interviews qualité, une persona est un archétype d'un aspect spécifique de plusieurs clients étant tombé dans la même gamme. Une persona est utilisé pour résumé la psychographie tel que les motivations, les désirs, les préférences et les valeurs. Les persona aident à créer un design pour des clients spécifiques et assurer un processus centré sur l'utilisateur.
- **Carte du parcours client** : Une carte de parcours client est un outil permettant de **montrer les meilleures et pires parties de l'expérience client**. Le parcours commence bien avant que le client fasse une action et montre l'entièreté de l'expérience du service par la perspective du client. Les auteurs de "This Is Service Design Thinking" offrent une toile de parcours client. Vous pouvez travailler avec des clients pour vous assurer que la carte du parcours client soit une création commune
- **Plan de service** : Un plan de service, en plus de la carte de parcours client, vous permet de **comprendre un client d'un point de vue plus global** incluant le travail et le processus qui interviennent dans la création et la livraison d'une expérience.

Même si le service design en est à ses balbutiements, il existe beaucoup de ressources gratuites en ligne. Les sites web "Service Design Tools" et "Service Design Toolkit" résument les activités de design possible lors de l'innovation de services et de systèmes.

Sources

<https://www.nngroup.com/articles/service-design-101/>

<https://trydesignlab.com/blog/what-is-service-design/>