

SERVICE DESIGN



SOMMAIRE

- Histoire
- Définition de “service design”
- Composant de “service design”
- 5 principes
- Outils d'échange

Histoire

Créé par Lynn Shostack en 1982 en proposant d'aider les industries

Introduit en 1991 en tant discipline de design à l'école Köln ISD en 1991

ISD == International School Of Design

Définition

Activité de planification et d'organisation

Satisfaire les besoins du client et effectuer un service agréable

De façon compétitive

De façon pertinente

Composant

GENS

Exemple : Employés,

ACCESSOIRES

Exemple : Page Web,....

PROCESSUS

Exemple : Retirer de l'argent au bancomat,....



5 Principes

Centré sur l'utilisateur

Créativité Commune

Séquençage

Mise en évidence

Holisme



Outils

Persona

Carte de parcours client

Plan de service

Question



Source

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

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