

Service Design Thinking

<https://www.youtube.com/watch?v=iJfLUPjb1VE>



Baggage and way out
Equipajes y salida



Gates
Puertas

J40 and
y

J41

5 min.



Gates
Puertas

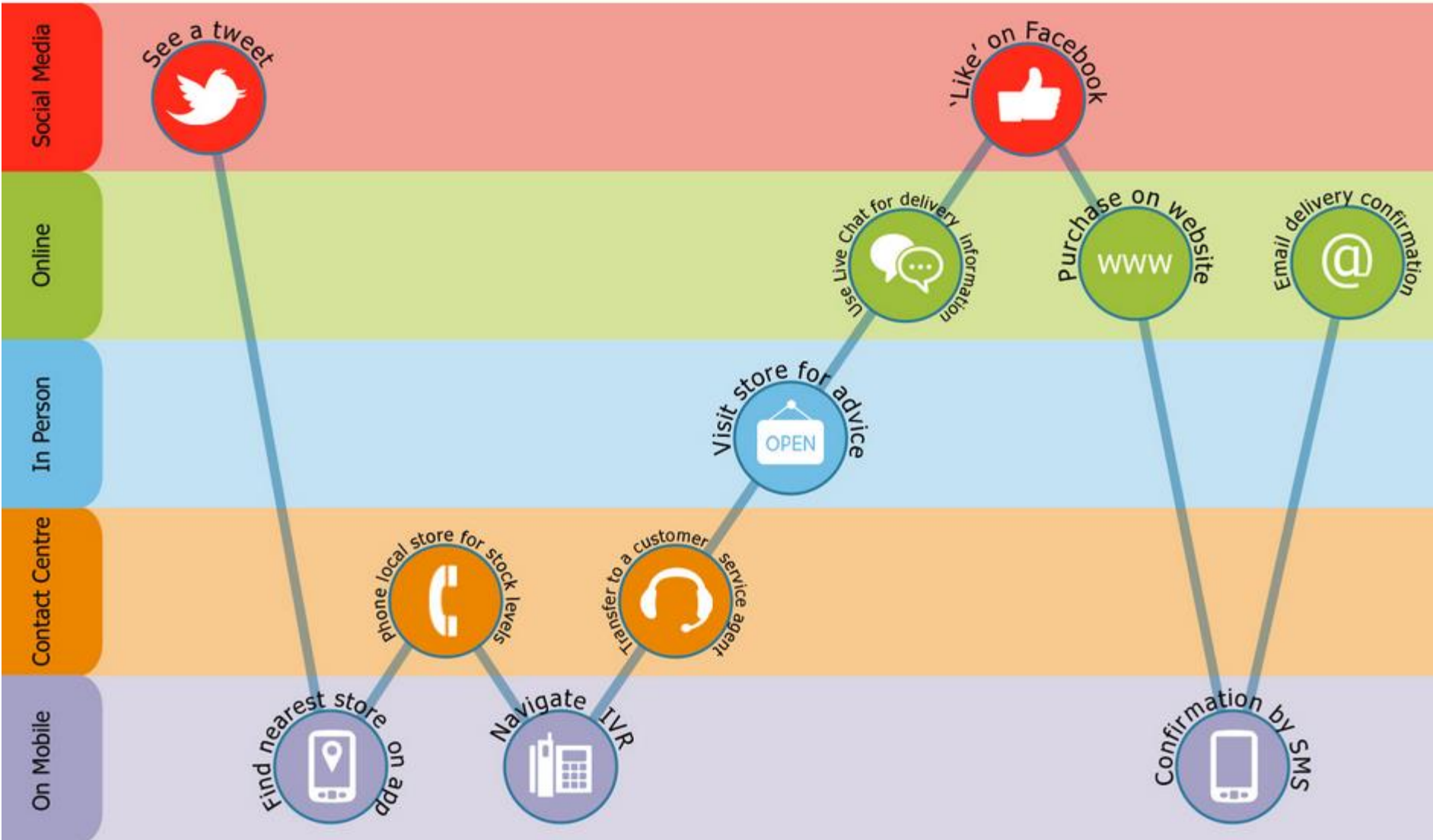
J42 to
a

J45

SERVICE DESIGN tjänstedesign

efficiency email quality know your customer
customer relations social media phone understand the customer journey
graphic design **CUSTOMER** STORY TELLING business
store designer **CONVERSION** **JOURNEY** map **SX**
loyal web **E-COMMERCE** **ONLINE MARKETING**
telling stories **FEELINGS** **EXPERIENCE** Offline **MARKETING** marketing
blog **PERSONAS** value branding
psychology **PAIN POINTS** **TOUCH POINTS** CONTENT keywords
staff **UX** **SEO** product design
online **CLICK THROUGH RATE** industrial design
offline service marketing kundinsikt interaction design

En kunds touch points genom ett köpflöde





**KEEP
CALM
THERE'S A
PARADIGM
SHIFT
GOING ON**

Service designa kraven

Exempel: Ny layout för faktura (köpflöde där kan betala med faktura)

- Hur mappar detta krav in i kundresan? Hur ser köpflödet/kundresan ut?
- Identifiera alla typer av sammanställningar av köpet, orderbekräftelse etc
- Se processen ut ur ett kundperspektiv
- Kontext- vad händer före och efter
- Vilken information behöver kunden vid detta tillfälle, behov?

Trade offs- vilket data finns tillgängligt?

Användningstest

Prototyper

Hitta rätt nivå för det case du jobbar på, utgå från kundresan ner till specifika kraven – top down

Exempel på krav:

Kunden har möjlighet att signa up för nyhetsbrev i butik

Krav: Det skall var möjligt att ändra meddelandet till kunden för att kunna ha mer specifika meddelanden.

Användningstest

Scenario

1.

Jag har hittat en fin tröja
i **butik** T
som jag vill köpa

2.

Vid kassan frågar
kassörskan/kassören T
om jag vill ha 10% rabatt
om jag börjar prenumerera
på nyhetsbrev

3.

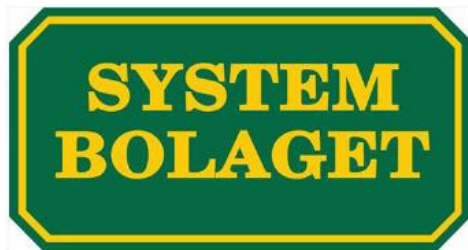
Jag säger ja och
kassörskan/kassören T
instruerar mig hur jag
gör

4.

Jag får en **bekräftelse** T
på att jag påbörjat
prenumeration på
nyhetsbrev. Jag visar
det för
kassörskan/kassören T

5.

Jag är nöjd att
jag fick rabatt
och att det var
smidigt



Från	Till
Vi avgör själva hur bra vi är	Kunden avgör hur bra vi är
Medarbetare har inga mandat	Medarbetare har tydliga mandat
Ledarskap med ansvar för sin del	Ledarskap med ansvar för helheten
Ointresserade av omvärlden	Lära oss av omgivningen

År 1 : Chefer (*först på huvudkontoret, sen i butik*)

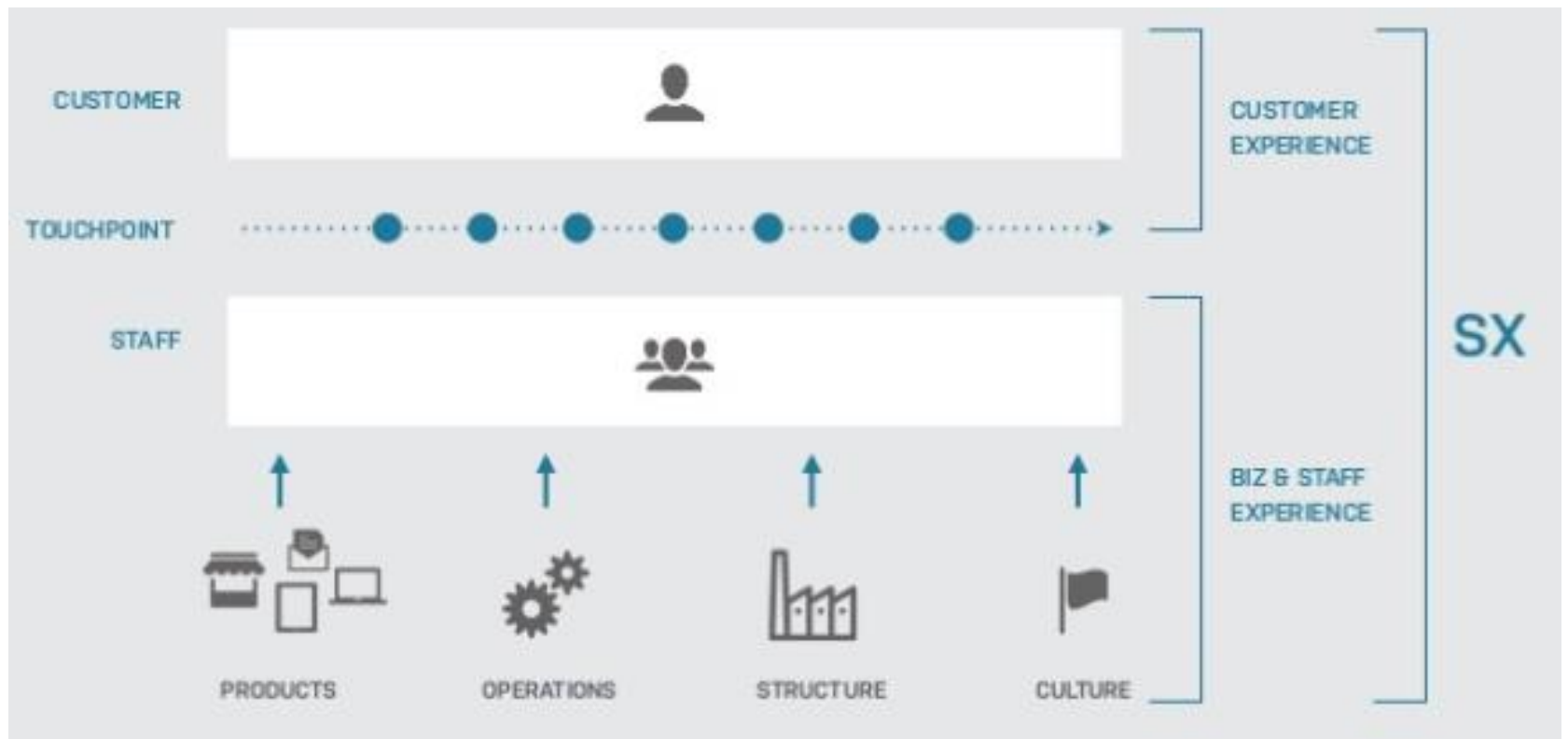
År 2: Medarbetare

År 3: Implementation

Chefernas uppdrag att leda förändringen



Arlanda **Express**



Kvalitetssäkra kundperspektivet

- Sätta allt i en kontext
- Se från kundens perspektiv
- Workshops
- Användningstester
- Prototyper
- Bygg verklighetstroga scenarier
- Utgå från kundresan