

Service Design - projektowanie usług - e- learning

Service Design to nowoczesne podejście do projektowania i optymalizowania usług, które integruje potrzeby użytkowników z możliwościami organizacyjnymi. Kurs „Service Design – projektowanie usług” to kompleksowe wprowadzenie do tej metodyki – od podstaw teoretycznych, przez narzędzia badawcze i analityczne, aż po prototypowanie, testowanie i wdrażanie rozwiązań. Szkolenie zostało przygotowane z myślą o osobach, które chcą tworzyć wartościowe i innowacyjne usługi z wykorzystaniem podejścia zorientowanego na użytkownika. Zawiera 6 modułów tematycznych i nawet **22 godziny materiałów wideo**, artykułów i ćwiczeń. Dostęp do kursu trwa 365 dni.



Odbiorcy szkolenia

Kurs adresowany jest do osób, które interesują się nowoczesnymi metodykami pracy, które łączą perspektywę użytkownika, biznesu i technologii:

- Chcą ulepszyć istniejące produkty lub usługi, projektując je w oparciu o realne potrzeby klientów i użytkowników.
- Szukają narzędzi do skutecznego wdrażania zmian i innowacji w organizacji.
- Pracują projektowo lub warsztatowo i chcą wzbogacić swój warsztat o metodykę service design.
- Prowadzą procesy transformacyjne w firmach i potrzebują ustrukturyzowanego podejścia do projektowania usług.



Korzyści

1. Metodyka service design – poznasz historię i zasady podejścia oraz powiązania z design thinking, UX i agile.
2. Badanie potrzeb – nauczysz się analizować potrzeby użytkowników z wykorzystaniem narzędzi takich jak netnografia, context map canvas i service blueprint.
3. Tworzenie wartości – dowiesz się, jak definiować Digital Value Proposition i przygotowywać argumentację dla interesariuszy.
4. Rozwijanie usług – opanujesz techniki burzy mózgów, facylitacji warsztatów oraz narzędzia wspierające rozwój nowych usług.
5. Testowanie i prototypowanie – nauczysz się wdrażać, testować i walidować rozwiązania z wykorzystaniem dobrych praktyk digital service design.



Program szkolenia

1. Service design - wprowadzenie

- Service design i serwityzacja. Historia. W jaki sposób projektować nowe usługi, ale i optymalizować obecne procesy, produkty i zadania w firmie?
- Digitalizacja – czym nie jest? Jakie są jej główne filary i wartości? Na jakie obszary biznesowe może wpłynąć?
- Obalanie mitów – service design, design thinking, user experience, agile, digitalizacja – jaki jest link między tymi metodykami/narzędziami? Czym się różnią, a jakie ich części są wspólne?
- Logika usługowa w pigułce
- Modele biznesowe w digital
- Modelowy proces service design.
- Kto powinien wziąć udział w procesie? Jak się przygotować?
- Narzędziownik service designera
- Prasówka – dowiedz się więcej
- Autorefleksja – podsumowanie modułu

2. Faza discover (odkrywanie)

- Wprowadzenie do fazy Discover (odkrywanie)
- Netnografia. Dane mają lepszy pomysł niż Ty
- Jak badać? Wskazówki i dobre praktyki
- Context Map Canvas
- Service Blueprint
- Wskazówki, co do przeprowadzenia procesu

3. Faza define (definiowanie)

- Wprowadzenie do fazy Define (definiowanie),

- Digital Value Proposition
- Priorytetyzacja
- How Might We
- Negocjacje i rozmowy z osobami decyzyjnymi. Jak się przygotować?

4. Faza develop (rozwijanie)

- Wprowadzenie do fazy Develop (rozwijania),
- Techniki burzy mózgów i procesów kreatywnych
- Jak przygotować się do warsztatu? Facylitacja procesów i spotkań hybrydowych
- Narzędzia i metody rozwijania usług

5. Faza deliver (dostarczanie)

- Wprowadzenie do fazy Deliver (dostarczania)
- Service Business Model Canvas
- Narzędzia do prototypowania digital
- Tworzenie usług digital – dobre praktyki
- Metody testowania i walidowania usług

6. Podsumowanie

- Najczęstsze problemy i wyzwania procesów service design,



Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Nie jest wymagane specjalne przygotowanie uczestników.



Szkolenie obejmuje

- Dostęp do kursu przez 365 dni
- 6 modułów szkoleniowych na platformie online
- 18-22h materiałów szkoleniowych (video, atrykuły)
- Dyplom po szkoleniu
- Praktyczne ćwiczenia pozwalające utrwalić nabytą wiedzę



Czas trwania

1 dni / 7 godzin

Język

Szkolenie: polski

Materiały: polski