

DESIGN DE SERVICE



Jean Schneider
Alain Denis, Yellow Window

DESIGN DE SERVICE Définition

DESIGN DE SERVICE Définition

Une méthode pour améliorer la qualité des services

- Pour, par et ensemble entre clients, citoyens et collaborateurs

Utilisant des techniques du design

- étudier les usages et les comportements
- Co-crée
- Visualiser et prototyper



ÉCOUTER

Cadrer le projet

Comprendre les usagers

Rassembler les éléments nécessaires



CONCEVOIR

Trouver des idées ensemble

Approfondir les idées



TESTER

Déployer et suivre



DÉPLOYER

Prototyper et tester

GRANDS PRINCIPES

4 GRANDS PRINCIPES

—
Une approche holistique du service
—

Des techniques participatives pour créer l'adhésion et renforcer les connaissances
—

Centrée sur l'humain : les besoins et attentes des différents utilisateurs et des collaborateurs sont le point de départ
—

La visualisation des contenus et du processus stimule la créativité et les connaissances

APPROCHE HOLISTIQUE

Optimiser un service part de **toutes les étapes chronologiques** qui font partie du service et pas uniquement du moment clé de la prestation.

En design de service on parle de **l'expérience et des points de contact**



APPROCHE PARTICIPATIVE

—

Efficacité = qualité + soutien

—

En design de service il y a toujours des moments où les collaborateurs et les clients sont impliqués : pour concevoir, pour tester.



APPROCHE CENTRÉE CLIENT

Le design de service part d'une approche design centrée sur l'utilisateur. C'est au départ des besoins et attentes des utilisateurs finaux que nous cherchons les solutions ensemble avec toutes les parties-prenantes.

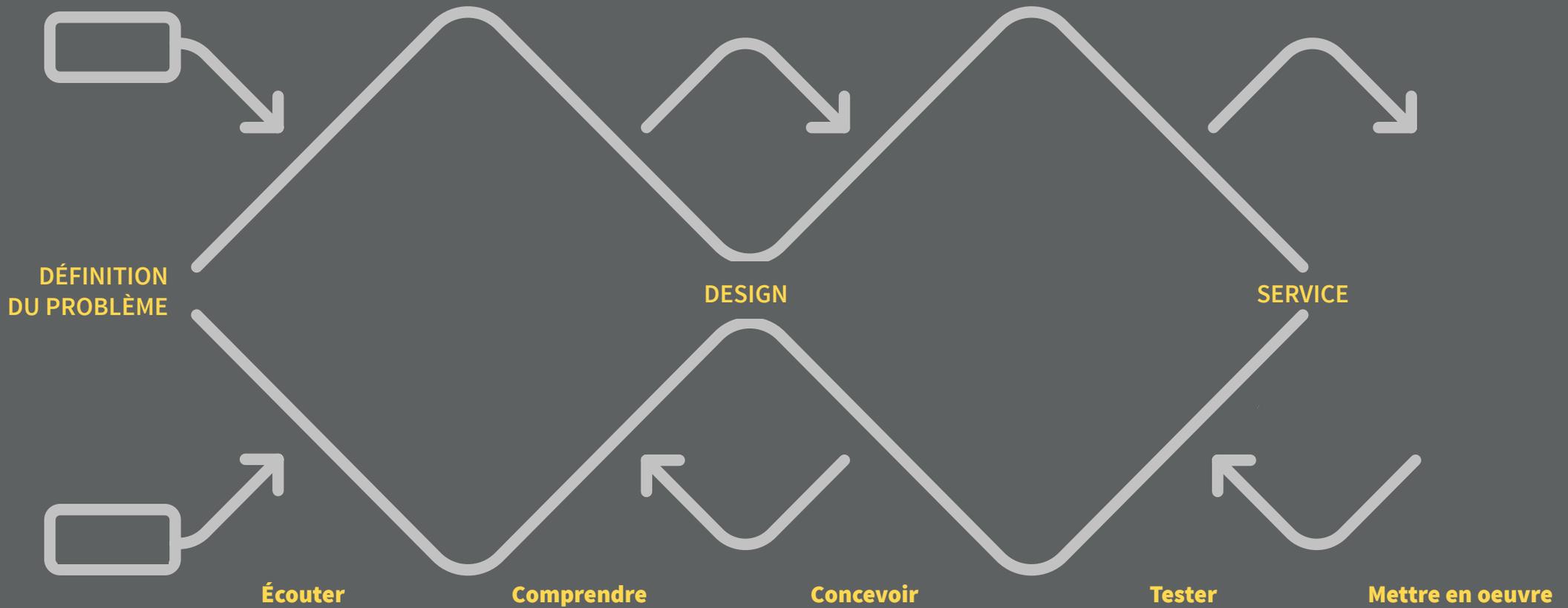
En design de service nous utilisons des 'personas' pour nous assurer de la présence permanente des clients-utilisateurs.

VISUALISATION

En présentant le service, les processus et les acteurs de façon visuelle, tout le monde sait de quoi on parle. Une image en dit plus que les mots.

Dans le design de service on visualise à l'aide de **schémas, infographies, scénarios et prototypes.**

Design process



LE DESIGN (DE SERVICE) SERT À:

Créer de réelles innovations

Améliorer la qualité du service: de l'expérience utilisateur

Rendre les services plus efficaces (value for money)