

SERVICE DESIGN

Tag kontrol over kundeoplevelsen, og
opnå succes med en virksomhed

Godt
servicedesign
er ikke, hvad du
lover, men hvad
du leverer!



“Hvis ikke du designer din service-oplevelse, så designer den sig selv!”

Mikal Hallstrup, Chief Visionary Officer, Designit

Bornholm



Bornholm



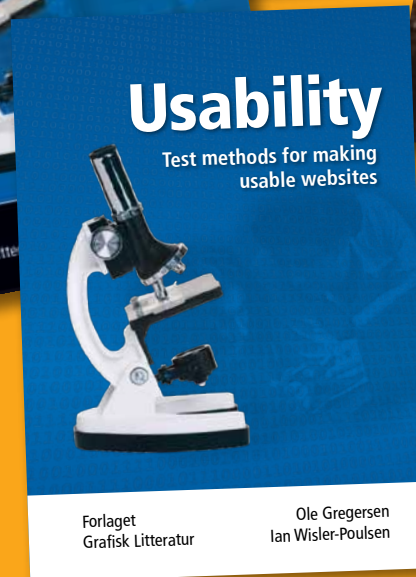
Agenda

- Introduktion
- Kunden i centrum
- Holistisk perspektiv
- Oplevelse
- Tilgang
- Touchpoints & blueprints
- Forbedringsskema



Ian Wisler-Poulsen

- Grafisk formgiver (DK+USA)
- Cand.it i Design, kommunikation og medier
- Undervisning i Grafisk design
- Grafisk designer, Saatchi & Saatchi
- Product manager, Agilic
- Afdelingsleder, S-tog, DSB
- Ekstern lektor, ITU & RUC
- Wisler





Kunden i centrum



*”To many companies,
customers are just like any
other part of the business,
a ressource to be managed”*

Andy Polaine et al. [2:1]





Den lokale vinhandel







Carglass® anvender cookies - læs mere her | Oversigt |

[Carglass® tidsbestilling](#) [Beskadiget bilrude](#) [Priser](#) [Reparationsaftale](#) [Om Carglass®](#) [Kontakt Carglass®](#)



Anette Kyed
Teamleader i Carglass callcenter

Stenslag eller revne i forruden ?

Vi reparerer ruden eller skifter den hvor og hvornår det passer dig bedst - og ordner samtidig alt papirarbejdet med forsikringen



Book her

Bedømmelser	Tag det helt roligt	I tvivl om synsreglerne?	Vi er eksperterne
Perfekt ★★★★★ 2.454 kunder har skrevet en anmeldelse på Trustpilot Udvalgte anmeldelser ★★★★★ 6 maj Antallet af stjerner siger det hele Meget behagelig service Læs mere	Carglass® kan ordne forsikringssagen for dig. En reparation er normalt GRATIS for dig når du har glasdækning, og påvirker ikke din bonus for skadefri kørsel eller forsikringspræmien. kr.	Lad os hjælpe dig med de nye synsregler. Nedenfor er angivet, hvilke typer af skader, der SKAL udbedres inden syn: 	✓ Alle typer autoruder, alle biler Carglass® kan reparere eller udskifte alle typer autoruder på alle bilmærker, modeller og årgange. ✓ Vi reparerer først Hos Carglass® forsøger vi altid i størst muligt omfang at reparere bilens autoruder for stenslag for at spare dig for både tid og penge. ✓ Hjælp til dine autoruder -

Holistisk perspektiv & co-creation

Holistisk perspektiv

DSB fragter passagerer fra A til B



Helsingør
18 38 58

ma-fr 7.18 15.58-18.38

aften

Helsingør
00 20 40

alle dage 20.40-1.20

nat

Helsingør

02 22 42

uden stop Humlebæk-Rungsted Kyst København
ma-fr 6.42-8.22

aften

Malmö C ✈️
02 22 42

til Kbh./Kastrup alle dage 20.02- 0.02
til Malmö alle dage 20.02-23.22

nat

Holistisk perspektiv

DSB fragter passagerer fra A til B



Holistisk perspektiv

DSB fragter passagerer fra A til B

TIL TUBORG.DK





VANGSGAARDS

Henning Clausens Eff.

SIGREDS
KAFFEBAR



Holistisk perspektiv



Holistisk perspektiv



Holistisk perspektiv

Butikker / showrooms



Oplevelse & transformation

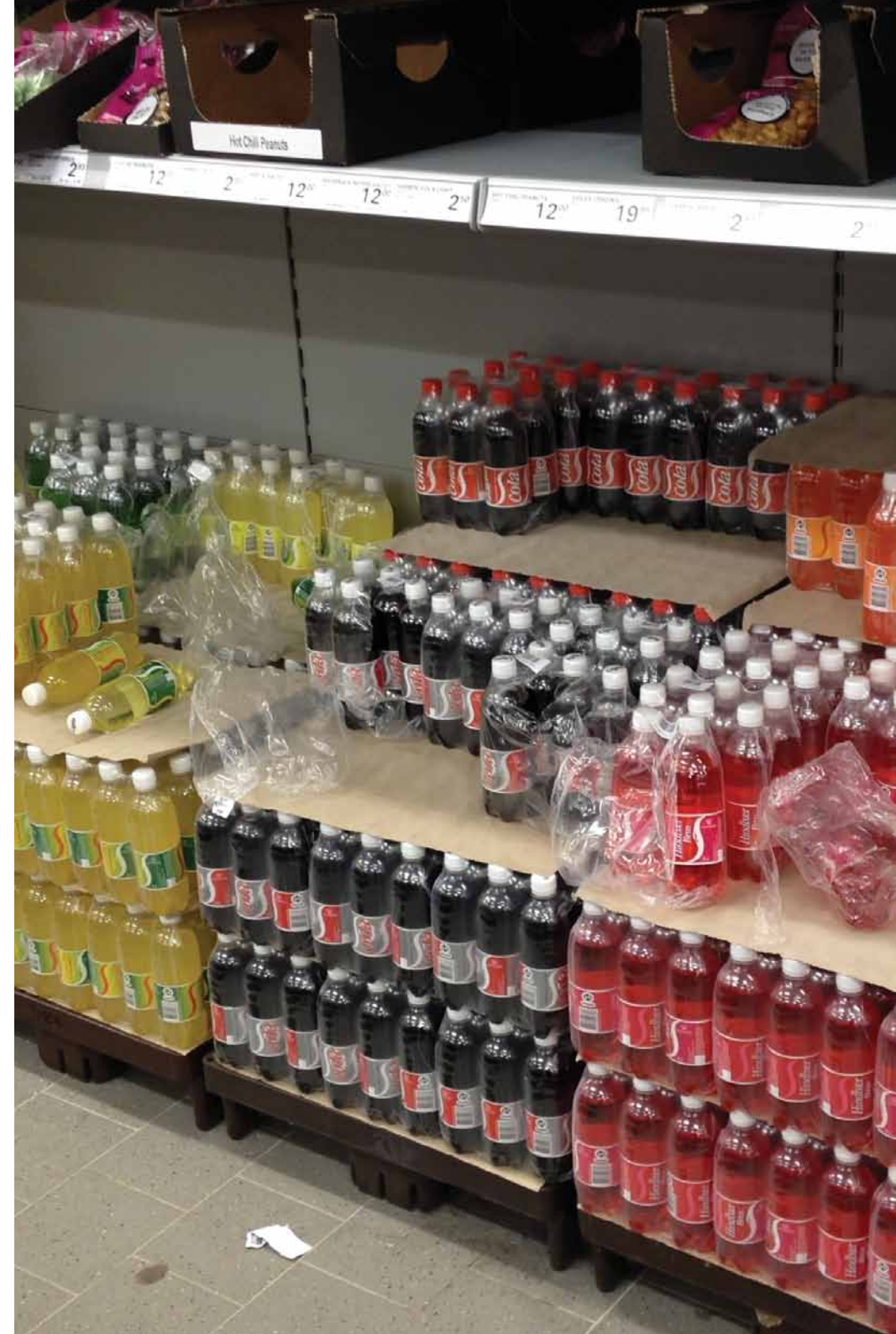
“Not the best promise. Not the cleverest copy. Not the Big Idea or the biggest budget. The best experience wins”

Bill Hollins, University of Westminster

Oplevelse



Oplevelse



Fra råvare til oplevelse



Fra råvare til oplevelse



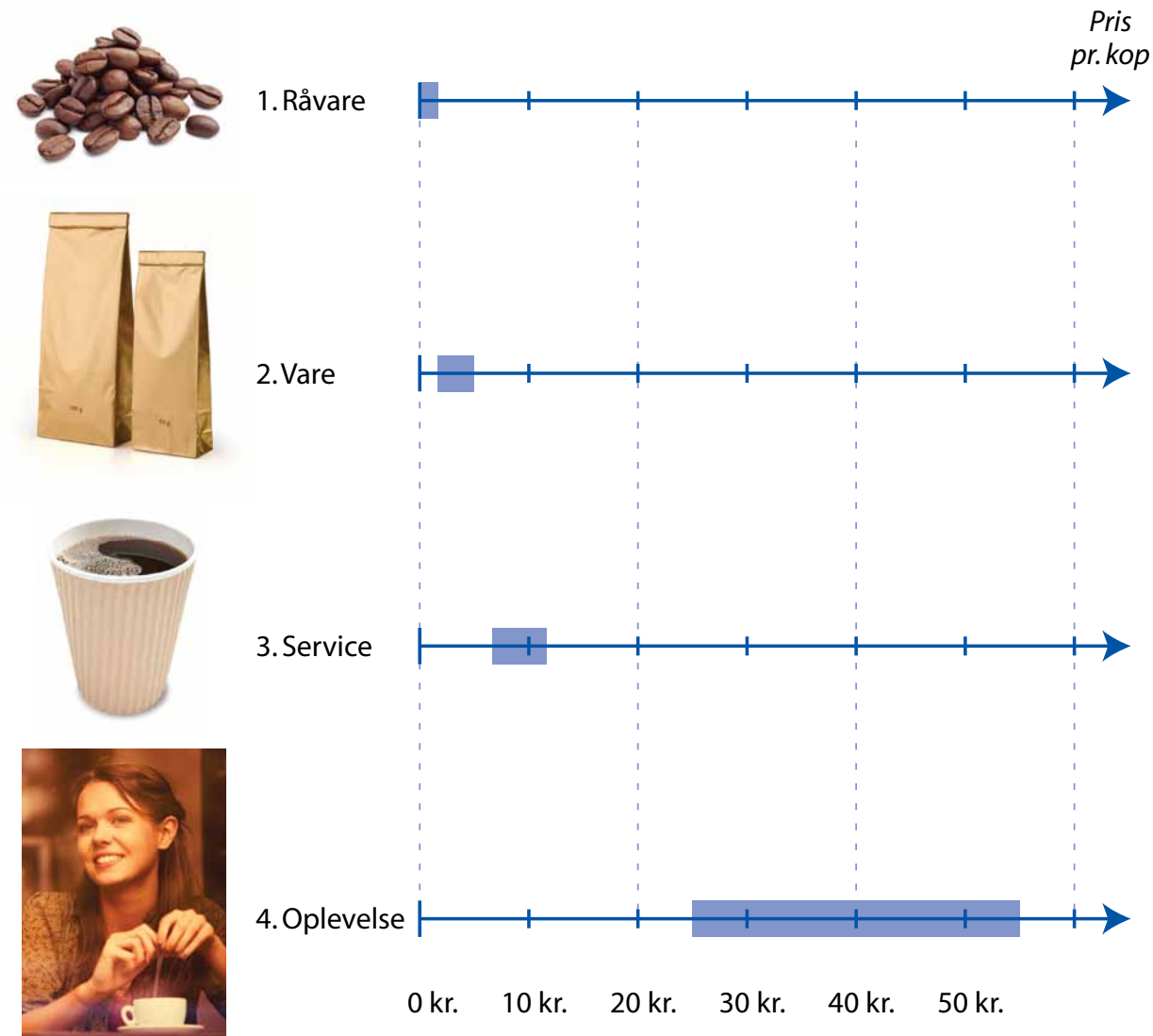
Fra råvare til oplevelse



Fra råvare til oplevelse



Fra råvare til oplevelse



Tilgang

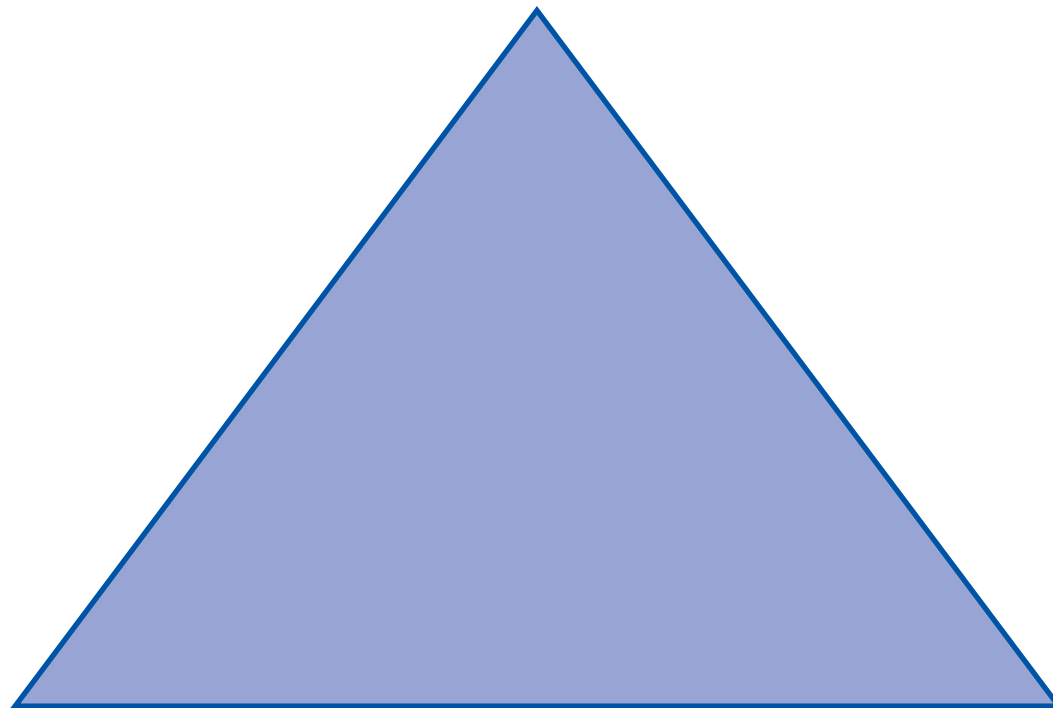
Tilgang



Tilgang

Pris

(lav pris)



Kvalitet

(god kvalitet)

Leverance

(hurtig levering)

Touchpoints & blueprints



Touchpoints



Avis



Biograf



Web



Produkt



Fragt



Call-center

Touchpoints

– en tur i svømmehallen



Customer journeys

– en tur i svømmehallen



Customer journeys

– en tur i svømmehallen



Service blueprints

	Før			Under			Efter		
Bruger									
Kanaler / Frontstage									
Backstage									

Service blueprints

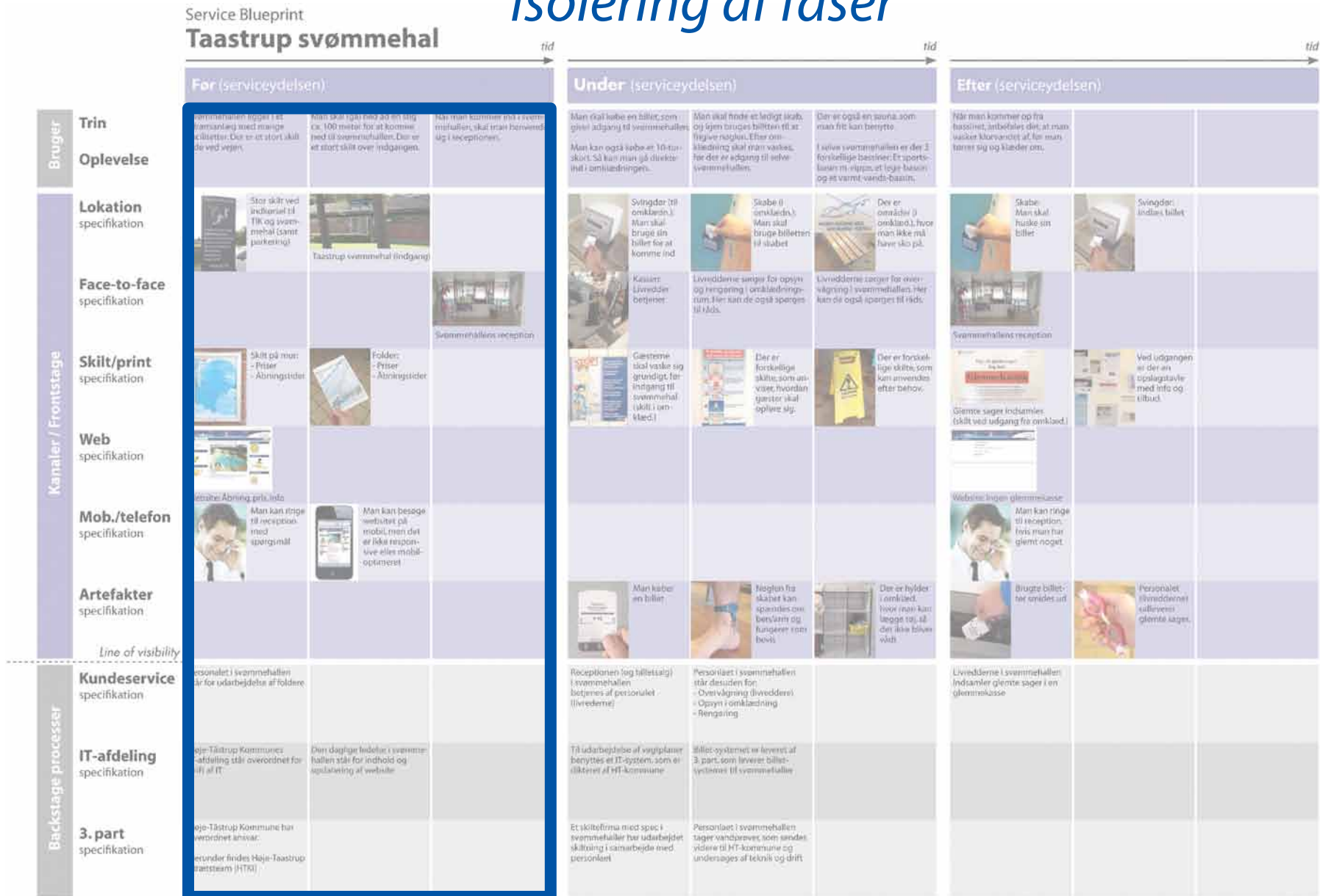
Service Blueprint

Taastrup svømmehal

		tid			tid			tid		
		Opmærksomhed (på service)			Brug (af service)			Afgang (fra service)		
Bruger	Trin									
	Oplevelse									
	Lokation specifikation									
	Face-to-face specifikation									
	Skilt/print specifikation									
	Web specifikation									
Kanaler / Frontstage	Mob./telefon specifikation									
	Artefakter specifikation									
	Line of visibility									
	Kundeservice specifikation									
	IT-afdeling specifikation									
	3. part specifikation									
Backstage processer	Kundeservice specifikation									
	IT-afdeling specifikation									
	3. part specifikation									

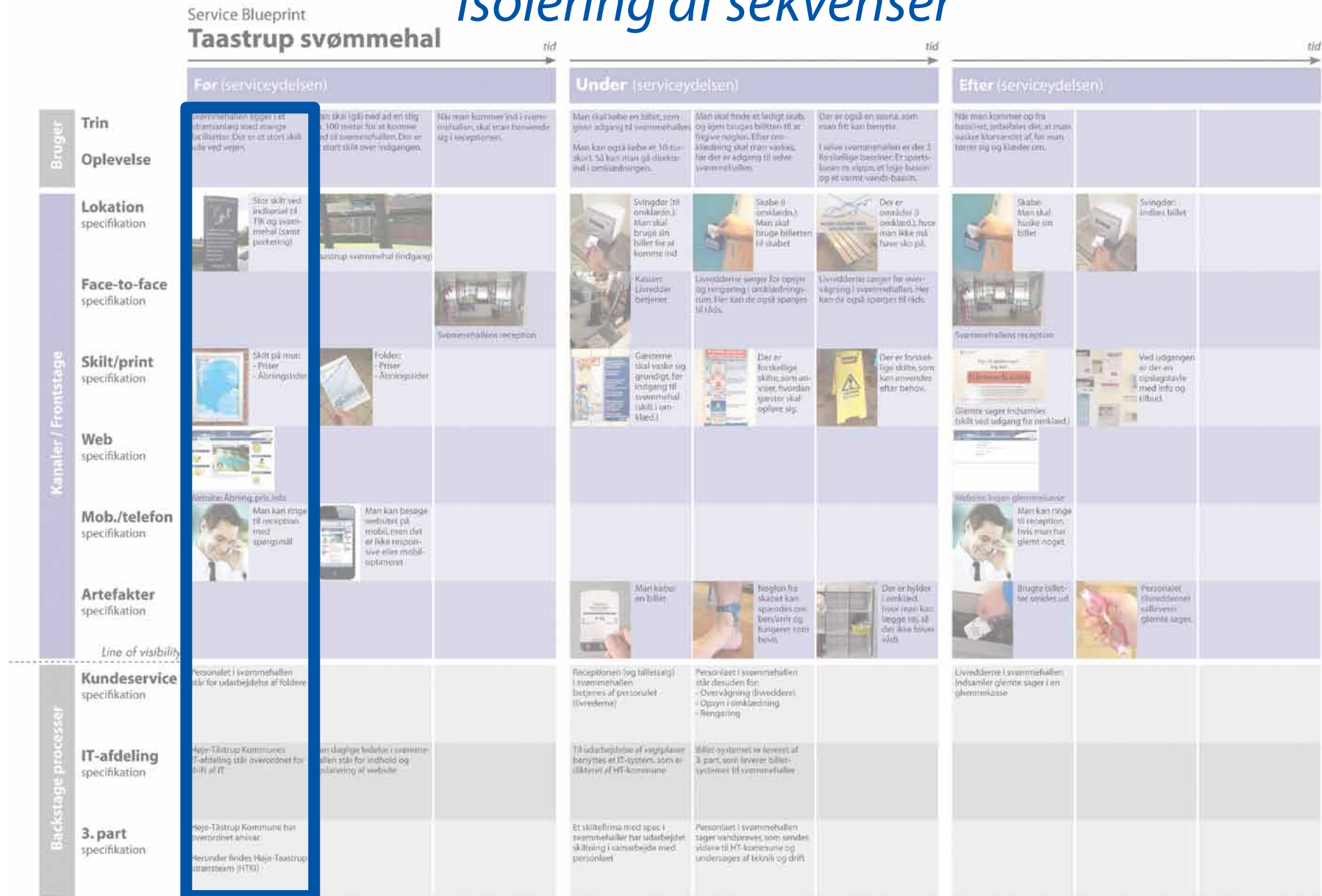
Service blueprints

Isolering af faser



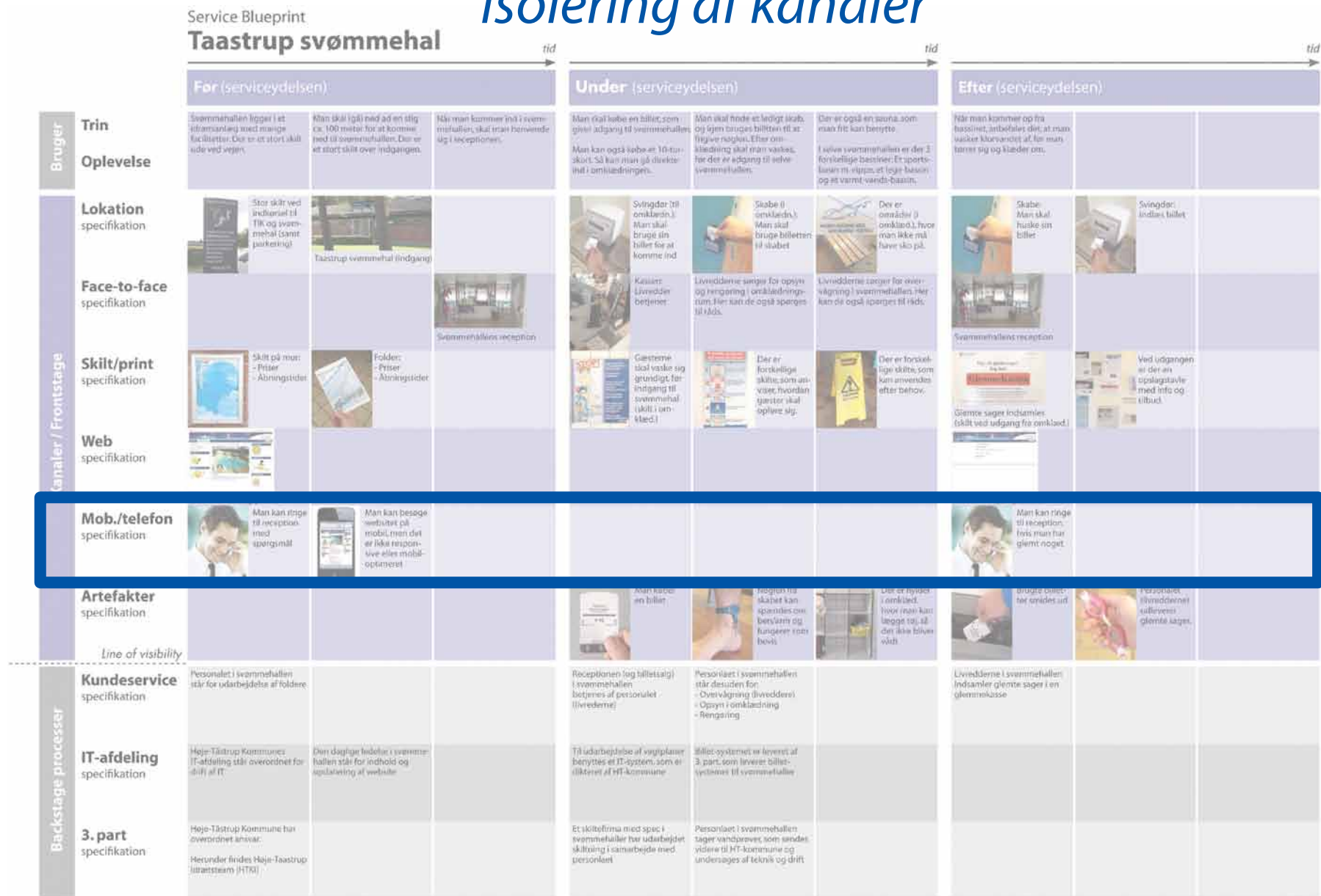
Service blueprints

Isolering af sekvenser



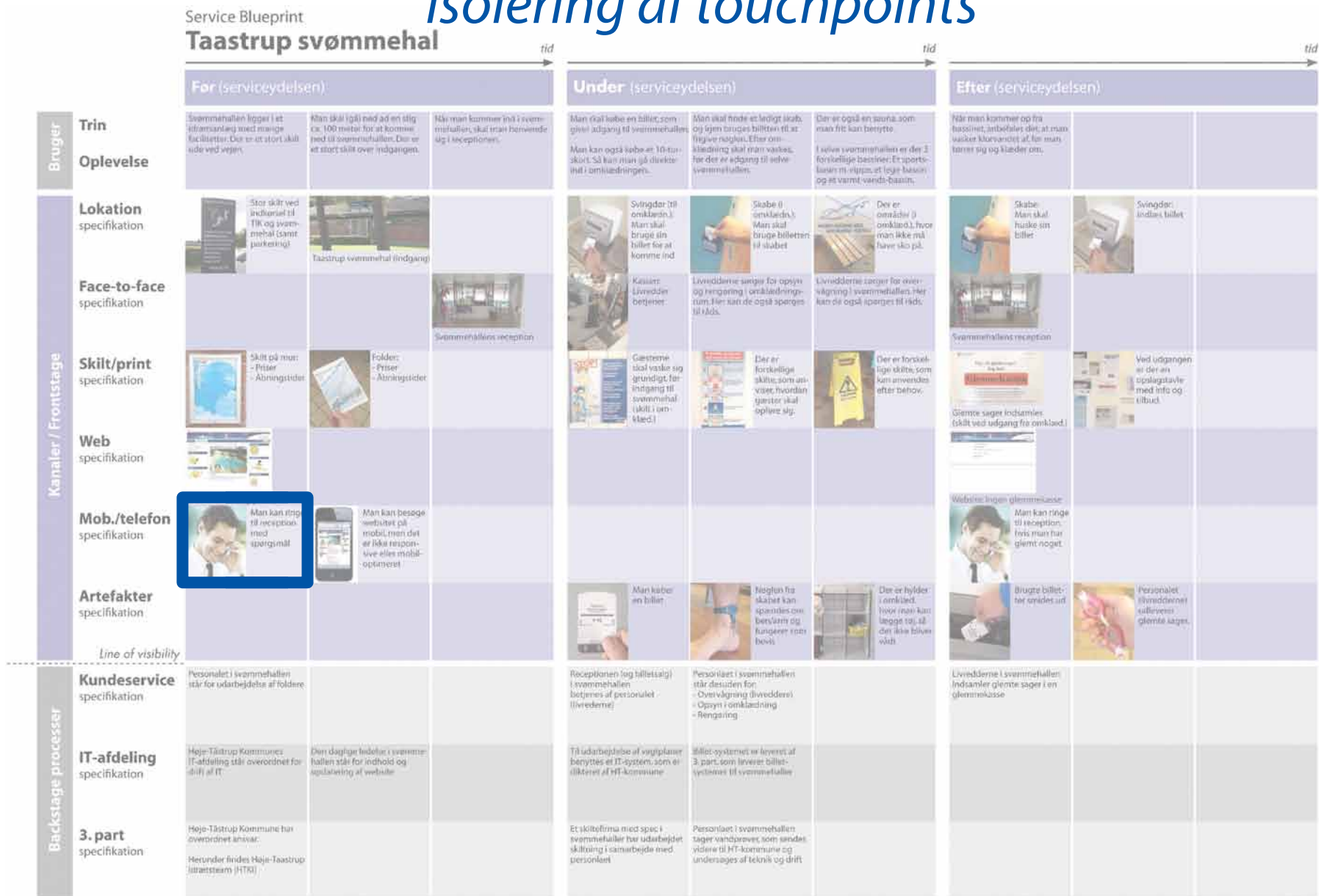
Service blueprints

Isolering af kanaler



Service blueprints

Isolering af touchpoints



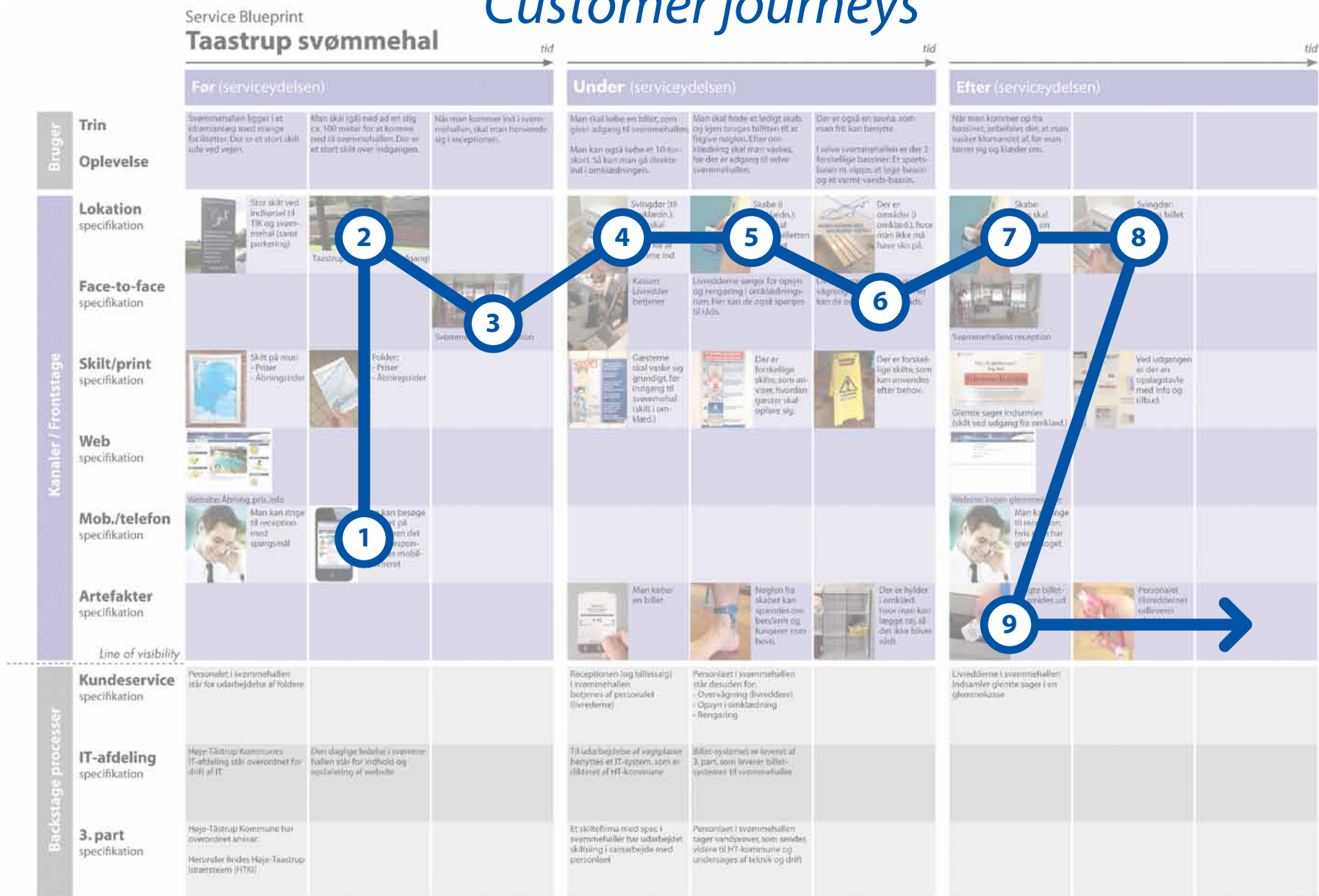
Service blueprints

Customer journeys



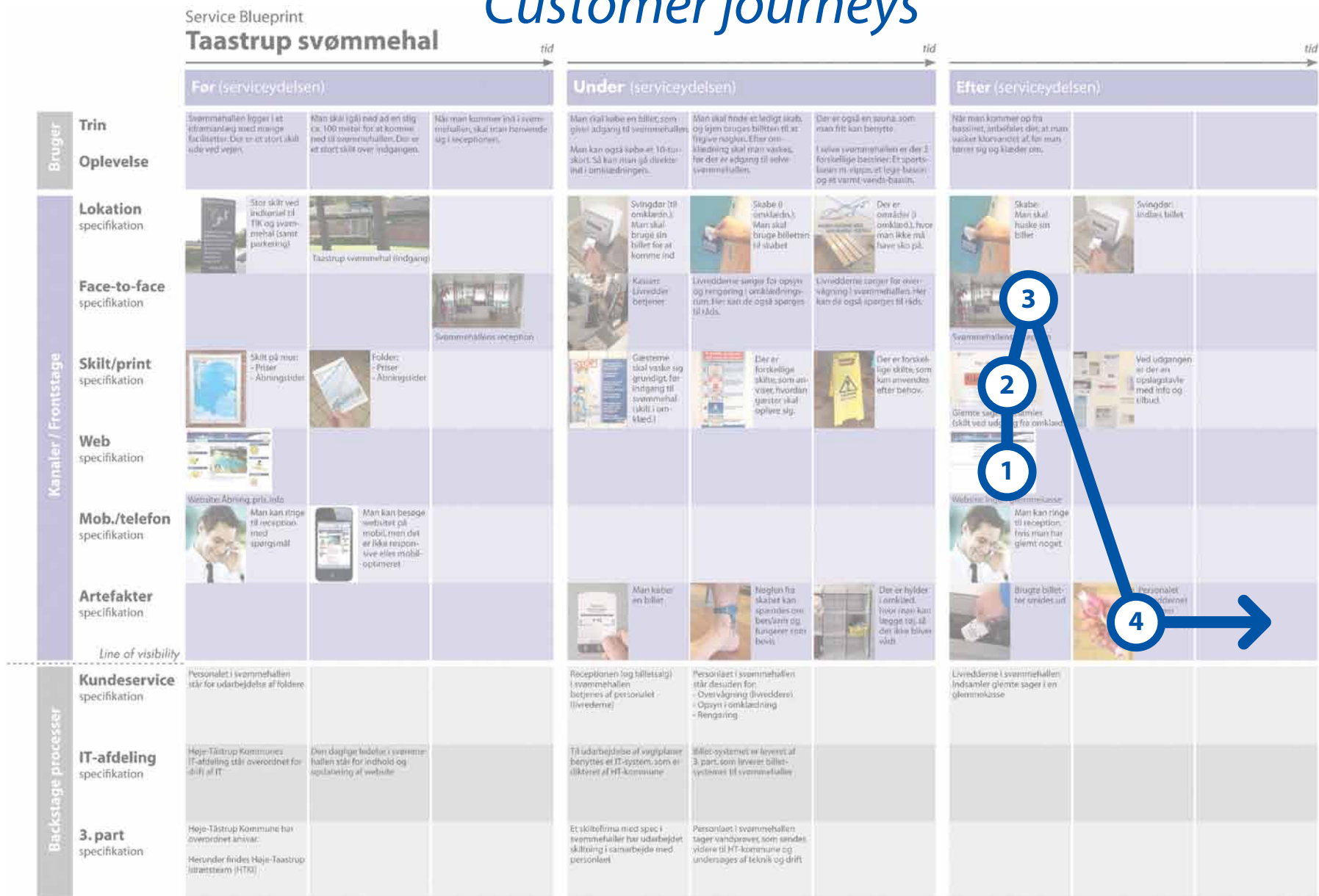
Service blueprints

Customer journeys



Service blueprints

Customer journeys



Servicedesign forbedringsskema

Forbedringsskema

- Titel på problem
- Kort beskrivelse
- Alvorlighedsgrad
- Foto
- Forslag til løsning
- Vurdering af ressourceforbrug



Uheldigt



Utilfredsstillende



Meget utilfredsstillende



**Kræver få
ressourcer**



**Kræver nogle
ressourcer**



**Kræver mange
ressourcer**

Forbedringsskema

Titel	Beskrivelse af problem	Alvorsgrad	Billede	Forslag til forbedring	Vurdering af ressourcer
Skilte til værelser	Når man går fra receptionen til den venstre fløj, er der et skilt med henvisning til værelser 310-319. Hvis man kommer ind i den venstre fløj fra pareingspladsen, mangler værelserne 310-319 på det første skilt, man møder. Det er uheldigt, at man skal gå rundt og lede efter et nyt skilt.			Sæt et nyt skilt, hvor værelserne 310-319 er tilføjet lige som skiltet, når man kommer fra receptionen.	
Græs ud til terrasse	Ude på græsplænen er der terrasseområder med borde og stole. Man skal dog krydse en græsplæne, for at komme derud. Det er uheldigt, hvis man har fine sko eller høje hæle, og græsset er blødt og vådt. Vi mødte en kvinde, som stod og trippede lidt, hvorefter hun sagde: "De burde da have lagt nogle fliser her!"			Læg en gang af fliser ud til områderne, så alle områder til tilgængelige via flisegange.	
Hånd sæbe	Man er vant til, at de fleste ting har en angivet plads. Den indpakede sæbe er ingen undtagelse, men efter jeg havde pakket den ud, vidste jeg ikke, hvor jeg skulle gøre ad den. Jeg kunne ligge den på kanten af vasken, men den har ingen plads, og den blev noget snask.			Opstil holdere til hånd sæben. Så ved gæsterne, hvor de skal gøre ad sæben, og det sviner ikke så meget.	
Logon til Wi-Fi	Brugere er efterhånden vant til enkle, brugbare og tilpassede skærmbvisninger (responsive design). Da vi skulle logge på det trådløse netværk, mødte vi denne skærmbvisning med en masse unødvendig information, og en størrelse på elementerne som er umulig at se.			Sørg for, at brugeren kun se det absolut nødvendige, når der skal logges på det trådløse netværk. (3. part)	
Seating ved middag	Da vi skulle spise middag, var det uklart, hvor vi skulle henvende os, eller om vi bare skulle finde et bord. Der var ingen henvisning eller tjener til at betjene os.			Opfør en tydelig markering ved skranken, hvor man skal vente. Det kan være et skilt, hvor der står "vent her", som man kender det fra flere restauranter.	
Uspiseligt kød ved middag	Betjeningen fra vores tjener var fantastisk, og det var maden også - på nær det ene af de to stykker krondyr. Det var så sejt, at jeg slet ikke kunne tygge det. Det vidste sig, at det var det samme hos min kæreste! - En fejl er ingen fejl. To fejl er to for meget! ... Vi bad ikke om et nyt stykke kød, da vi var så mætte fra resten af den dejlige middag. Vi fik til gengæld drinks i baren.			(Det er uheldigt, at to gæster ud af to får denne oplevelse. Det må helst ikke ske!)	



Uheldigt



Utilfredsstillende



Meget utilfredsstillende



Kræver få ressourcer



Kræver nogle ressourcer



Kræver mange ressourcer

Værelse 100 - 118



Værelse 120 - 142



Værelse 300 - 309



Skilte til værelser

1

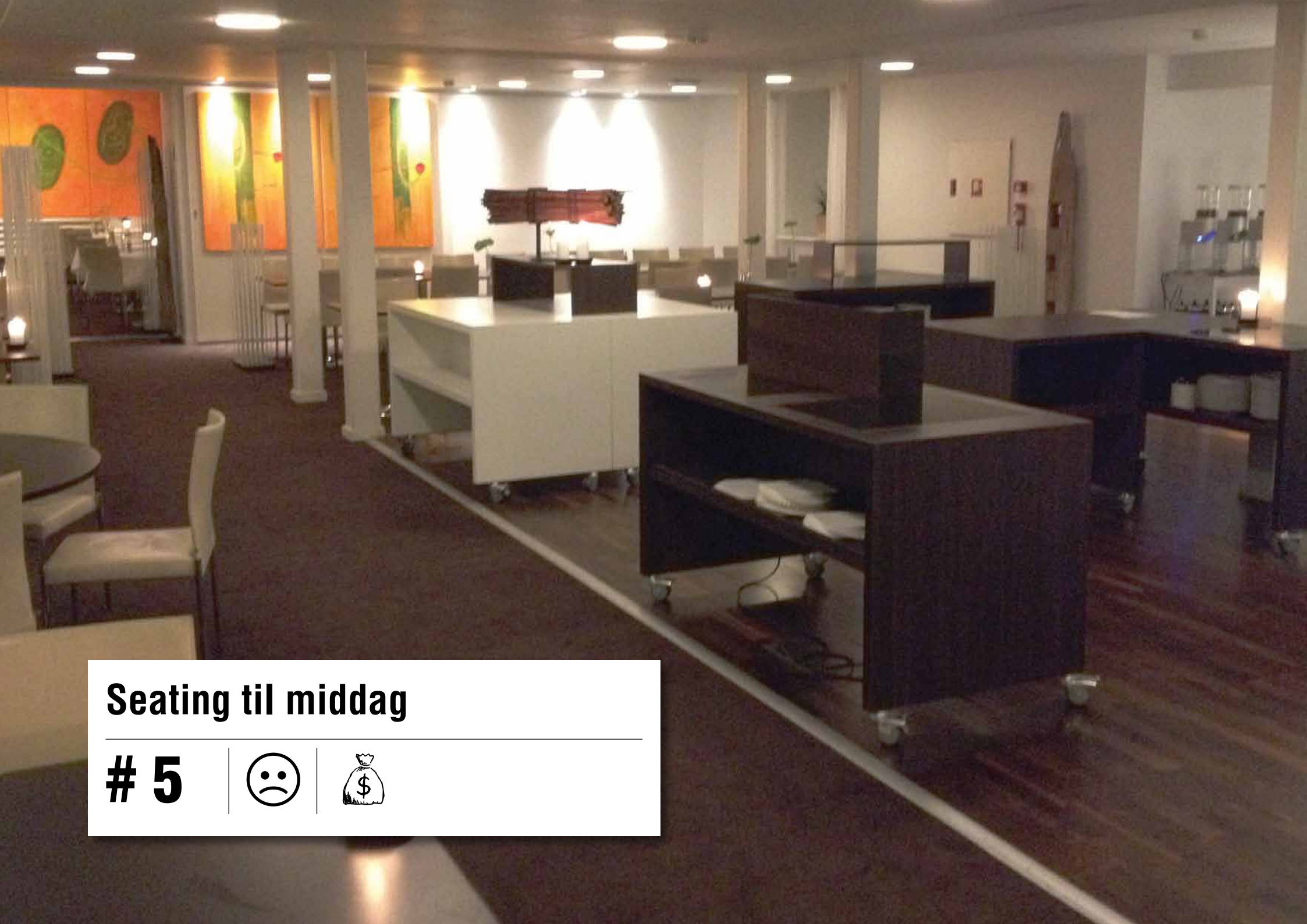




Græs ud til terrasse

2





Seating til middag

5





Skilte ved buffeten

7



Skilte ved buffeten

8





Priser på spa-produkter

9





Barfodsområde i omklædning

13





Glemt bluse

14



Spørgsmål



**Tak for jeres
opmærksomhed**