

Воркшоп по основам Service Design

8 июня 2022 года

Тема воркшопа: «Как удержать IT-специалистов в банковской сфере»

Service Design — это культура, методология и образ мышления, которые помогают компаниям во всем мире переходить от ориентации на продукты и продажи к ориентации на человека, его потребности и проблемы (идти «от внешнего к внутреннему»).

Design Thinking позволяет разрабатывать и внедрять инновационные идеи, изменения и решения сложных проблем. Это вид активности с особым упором на коллективную работу и совместное создание решений.

Для чего Service Design бизнесу?

- Чтобы стать брендом №1 для сотрудников и клиентов в своей отрасли.
- Сэкономить деньги и время на запуске или изменениях ваших бизнес-процессов и сервисов.
- Уравновесить потребности клиента, сотрудников и потребности бизнеса.
- Улучшить репутацию бизнеса во взаимоотношениях с клиентами и персоналом.
- Прокачать внутреннее и внешнее качество сервиса, его продуманность и клиентоориентированность.

Спикеры: Официальные представители Design Thinkers Academy в Республике Беларусь.

Александра Ковтун. Партнер Design Thinkers Academy. Сертифицированный практикующий коуч и фасилитатор. Эксперт в построении эффективных систем качественного обслуживания и систем сервис-менеджмента. 12-летний опыт организации и проведения Customer Experience Research.

Татьяна Лапа. Партнер Design Thinkers Academy. Сертифицированный практикующий коуч и фасилитатор. Специалист в построении Customer Experience Research в Республике Беларусь.

Design Thinkers Academy – специализированное агентство по Service Design и Design Thinking. Представлены в 25 странах, с опытом 15 лет, мы обучаем, развиваем и способствуем креативным междисциплинарным командам и сообществам в продвижении позитивных изменений.

Спикеры воркшопа

Ковтун
Александра

Партнер Design Thinkers Academy.

Сертифицированный и практикующий коуч EMCC, фасилитатор.

Эксперт в построении эффективных систем качественного обслуживания и систем сервис-менеджмента. 12-летний опыт организации и проведения Customer Experience Research.

Лапа
Татьяна

Партнер Design Thinkers Academy.

Сертифицированный и практикующий коуч EMCC, фасилитатор.

Специалист в построении Customer Experience Research. Развитие проектов клиентского сервиса в Беларуси.



designthinkersacademy



designthinkersacademy
Service

Что вы получите:

- 1) Понимание, что такое дизайн мышление и навыки применения дизайн мышления в вашей повседневной работе;
- 2) Практические инструменты по разработке и/или изменению продуктов и услуг как внутри компании, так и для клиентов;
- 3) Навыки для разработки и проектирования инноваций, которые основаны на потребностях и болях сотрудников и клиентов;
- 4) Практические идеи и решения по итогам воркшопа, которые вы сможете применить в работе вашей компании.

Программа воркшопа рассчитана на целый день:

- 1) Вводная теоретическая часть о методологии Service Design. Введение в понятие Service Design и дизайн-мышление, основные принципы и инструменты;
- 2) Изучение и практическая отработка инструментов Service Design;
 - 2.1) Методы исследований в Service Design;
Исследование задачи: Как удержать IT-специалистов в банковской сфере;
 - 2.2) Создание персон;
 - 2.3) Построение CJM (Карты пути IT-специалиста в банке), определение точек боли персоны. Выбор ключевой боли;
 - 2.4) Этап поиска решений. Генерация идей;
 - 2.5) Прототипирование решений. Тестирование концепций решений;
 - 2.6) Презентация результатов.

Количество участников: 14 человек

Участие в воркшопах предполагает полную занятость в течение дня. Участникам будет предоставлена возможность не только ознакомиться с методологией в теории, а «прожить» инструменты в ходе практической деятельности.

Для участия в воркшопах необходимо предварительно зарегистрироваться на сайте мероприятия <https://it-event.by/bankitedu/> в разделе РЕГИСТРАЦИЯ / СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ, выбрав «OFFLINE СЛУШАТЕЛЬ HR»

ПРОГРАММА ВОРКШОПА

«Как удержать IT-специалистов в банковской сфере»

Время	8 июня 2022 года
11:20 - 13:00	<ol style="list-style-type: none">1. Вводная теоретическая часть о методологии Service Design. Введение в понятие Service Design и дизайн-мышление, основные принципы и инструменты;2. Методы исследований в Service Design;3. Подготовка к исследованию в Service Design.
13:00 - 14:00	Обед
14:00 - 16:30	<ol style="list-style-type: none">1. Проведение исследования (Глубинное интервью);2. Инструмент «Карта инсайтов»;3. Персона в Service Design;4. CJM - Customer Journey Map;5. Выбор точки боли;6. Формирование вызова персоны.
16:30 - 16:45	Кофе-брейк
16:45 - 18:00	<ol style="list-style-type: none">1. Генерация идей по решению точки боли;2. Прототипирование решения;3. Презентация решения + тестирование.