

Kasutajakeskne teenuste disain



03. aprill 2019 - 03. mai 2019

Kestus: 2 päeva

Peadpööriv kiirus ärimaailmas ja tihe konkurents on muutnud brändi lojaalsuse märkimisväärselt nõrgemaks ning kvaliteetsema teenusega konkurendid võivad vaid sõrmenipsuga kliendid endale napsata. Konkurentsitihedal turul on palju samaseid teenuseid, aga mille järgi kliendid oma valiku teevad - teenuse kvaliteedi. Edu võti on kliendi vajadustest lähtuvalt arendatud teenus.

Oluline on siinkohal mõista, et teenusedisain ei hõlma ainult konkreetse teenuse osutamist, vaid kogu paketti nagu näiteks teenusega kaasnev klienditeenindus, toodete valik, teenusega liitumine ning lõpetamine, arveldamine, järelteenindus jne. Teenuse kvaliteedi määrab see, kui põhjalikult on teenusega kaasnevad komponendid läbi mõeldud. Kogu protsess peaks olema kliendi jaoks loogiline ning iga etapp tuleks luua kliendi vajadusi silmas pidades.

Millal te viimati oma klientidelt küsisite, kuidas nad teenusega rahul on ja millest nad teenuse juures puudust tunnevad? See koolitus aitab Sul muuta oma teenuste kasutajakogemust.

Eesmärgid

Koolituse eesmärk on tutvustada teenuse disainimise põhimõtteid ning tööriistu, mis aitavad efektiivsemalt juhtida teenuse arendusi, saavutada kiiremini tulemusi ning tihedas konkurentsisis ellu jääda.

Sihtgrupp

- Tootearenduse juhid
- Segmendijuhid
- Müügijuhid
- Turundusjuhid
- Disainerid

Koolitus sobib sulle juhul, kui vastad jaatavalt vähemalt ühele järgnevale küsimusele:

- Sa soovid luua teenuseid, mis lähevad klientidele korda ja millest nad räägivad hea sõnaga oma sõpradele?
- Sa ei ole rahul sellega, et kliendid on ükskõiksed Su teenuste vastu?
- Sa otsid uusi võimalusi, kuidas oma ettevõtte teenuseid klientide jaoks lihtsamaks ja mugavamaks muuta?
- Sa näed, et klientide jaoks on Sinu ettevõtte teenused keerulised ja Sinu meeskond peab palju vaeva nägema klientide aitamise ning juhendamiseks?
- Soovid, et Sinu organisatsiooni poolt pakutavate toodete ja teenuste arendus oleks kiirem ja tulemuslikum?
- Sul on huvi teenusedisaini vastu, aga Sa ei tea kust alustada?

Koolituse tulemusena

- Mõistad kasutajakeskse disaini mõttelaadi ja vajadust
- Tead, millest koosneb suurepärane kasutajakogemus
- Tead, kuidas luua kasutajasõbralikke teenuseid
- Oskad kasutada erinevaid meetodeid, et saada aru kliendi vajadusest
- Tead, kuidas testida ideed ja kasutajateekonda
- Tead, kuidas testida kasutuskogemust
- Mõistad, kuidas süsteemselt teenuseid disainida

Koolituse läbiviimise põhimõtted

Koolitus on ehitatud üles praktilistele harjutustele, et paremini tunnetada ja mõista kasutajakeskse disaini põhimõtteid. Lisaks on koolitusele eelnevalt ja koolituspäevade vahepealsel ajal osalejatel koduülesanded, mis aitavad teenuste disaini agiilse juhtimise põhimõtteid mõista.

Koolituse tulemusi hinnatakse arutelude ja kodutööde käigus. Tunnistuse väljastamise eelduseks on koolitusel osalemine terves mahus.

Loe ka artiklit:

[Miks kaasata kliente teenuse arendamisel?](#)

AJAKAVA

03.04.2019

9:45 - 10:00  Kogunemine

Koolitus toimub Äripäeva Akadeemias, aadressil Vana-Lõuna 39/1, Tallinn.

Ümbritsevatel tänavatel on kesklinna parkimistsoon. Maja taga asuvas Europarklas on parkimistasu 2 EUR/päev. Parklasse saab siseneda Pille tänavalt või Vana-Lõuna tänavalt [Parkimisinfo](#).

10:00 - 11:30 ○ 1. Mis on teenusedisain?

- Mis on teenusedisaini olemus?
- Kuidas teenust disainida?
- Mida tuleb disainida?
- Miks ja kuidas disainida kasutajateekonda tervikuna?
- Millised võimalused annab teenusedisain konkurentsieelise loomiseks?

11:30 - 11:45 ○ **Kohvipaus**

11:45 - 13:15 ○ 2. Miks peaks teenuste arendamises midagi muutma?

- Miks olemasolevad juhtimispraktikad ei ole enam piisavad?
- Mis on agiilsus ning milliseid võimalusi see loob?
- Kuidas kasvatada uut „õhukest“ (Lean) mõtlemist ja töökultuuri teenuste disaini võtmes?
- Miks tavapärane teenuste disaini ja arendamise mudel enam ei tööta?

13:15 - 14:00 ○ **Lõuna**

14:00 - 15:30 ○ 3. Kasutaja avastamine - kasutaja probleemi ning vajaduse mõistmine

- Kuidas märgata probleeme ning vajadusi?
- Kuidas kirjeldada potentsiaalset klienti?
- Kuidas saada infot kasutaja kohta - Sõnastatud teave, jälgitav tegevus, sõnastamata teave, varjatud tegevus

15:30 - 15:45 ○ **Kohvipaus**

15:45 - 17:00 ○ 4. Kuidas kaasata kliente teenuse arendamisel?

- Mis on valideerimine ja miks on valideerimine oluline?
- Mida tuleb teenusedisainis valideerida?
- Valideerimise parimad praktikad - Küsimuste sõnastamine, sihtgrupi valik, 20 eksperimenti, kuidas teenust valideerida

03.05.2019

9:45 - 10:00 ○ Kogunemine

Koolitus toimub Äripäeva Akadeemias, aadressil Vana-Lõuna 39/1, Tallinn.

Ümbritsevatel tänavatel on kesklinna parkimistsoon. Maja taga asuvas Europarklas on parkimistasu 2 EUR/päev. Parklasse saab siseneda Pille tänavalt või Vana-Lõuna tänavalt [Parkimisinfo](#).

10:00 - 11:00 ○ 1. Kuidas jõuda eduka teenuseni?

- Väärtuspakkumise olemuse tutvustus

- Mis on väärtuskaart ja kuidas seda kasutada?
- Kuidas väärtuspakkumist kirjeldada?
- Parimad praktikad väärtuspakkumise kirjeldamisel
- Suurepärase väärtuspakkumise tunnused

11:30 - 11:45 ○ **Kohvipaus**

11:45 - 13:15 ○ **2. Teenuse ärimudeli loomine ehk kuidas erinevad vaated tervikuks siduda?**

- Millised osad tuleb teenuse juures esmalt läbi mõelda?
- Kuidas kirjeldada ärimudelit lihtsalt ja arusaadavalt? - Business Canvas (Oesterwalderi mudel), Lean Canvas
- Teenuse arenduse tükeldamine

13:15 - 14:00 ○ **Lõuna**

14:00 - 15:30 ○ **3. Kuidas enne arendusse investeerimist aru saada, kas oled õigel teel?**

- Arendusprotsessi kõige olulisemad otsustuspunktid.
- Millal liikuda ühest otsustuspunktist järgmisesse?
- Mis on oluline projekti lõpetamise juures?
- Millal ja kuidas hinnata projekti edukust?

15:30 - 15:45 ○ **Kohvipaus**

15:45 - 17:00 ○ **4. Elluviimine ja fookuse hoidmine olulisimal**

- Kuidas teenuse arenduse tegevusi juhtida?
- Muudatuste/arenduste backlog meetodika ja prioritseerimine
- Kuidas hoida fookust eesmärkidel ja tulemustel?
- Korduv testimine ja valideerimine

LISAINFO

Osalemise tingimused

Registreerudes e-poe, e-kirja või telefoni teel, saadame Teile arve ja täpsema info osalemise kohta. Üks nädal enne igat koolituspäeva saadame Teile e-kirjaga meenutuse osalemise infoga.

Koolitusel osamine on nimeline, kuid saate osalejat tasuta muuta kuni koolitusprogrammi alguseni. Kui Te ei saa mingil põhjusel osaleda, palun andke sellest kindlasti teada e-posti aadressil akadeemia@aripaev.ee või telefonil 667 0439. Kui teatate oma mitteosalemisest kuni nädal enne kogu koolitusprogrammi algust, pakume mõnd muud samaväärset koolitust samal hoajal või tagastame 100% tasutud koolituse maksumusest; kui teatate vähemalt 3 tööpäeva varem, tagastame 50%. Muul juhul kuulub arve tasumisele.

Äripäeva Akadeemia on Eesti Töötukassa koolituskaardi koostööpartner. Tutvuge koolituskaardi infoga [SIIN](#). Täpsema info saamiseks võtke meiega ühendust telefonil 667 0439 või Liis.Lehtmets@aripaev.ee.

Korraldaja võib koolitusel teha pilte ja jagada neid osalejatega, samuti kasutada neid sarnaste koolituste turundamiseks.

