

Teenusedisaini koolitus – Kuidas luua kliendikeskseid e-teenuseid?

Õpi looma e-teenuseid lähtudes kasutaja seisukohast ning lahenda sellega kliendi muresid.



Kestus: 4 akadeemilist tundi

Vana-Lõuna 39/1, Tallinn

[Vaata kõiki toimumiskuupäevi](#)

Me puutume teenustega kokku iga päev – kohvikus, toidupoes, postiteenust või ühistransporti kasutades. Kõik need on mõeldud kellegi poolt mõne konkreetse vajaduse rahuldamiseks ja mõeldud kindlale sihtgrupile.

Teenusedisaini omakorda tegeleb teenuste funktsionaalsuse analüüsiga kliendi seisukohast. Selle eesmärk on, et kasutaja ja teenuse kokkupuutepunkt oleks lihvitud parimaks kogemuseks – pakutav oleks kliendile kasulik, mugav ja väärtuslik ning teenuseosutaja jaoks efektiivne ja konkurentidest eristuv.

Teenusedisain on lähenemine, mis võimaldab kliendi teenuse tarbimist silmas pidades luua erinevate digi- ja mittedigikanalis olevate kokkupuutepunktide strateegiat, ühendades teadmised juhtimisest,

turundusest, uurimistööst ja disainist.

Teenusedisain on viimastel aastatel väga jõuliselt hakanud dikteerima digilahenduste kuju, vormi ning mõjutab senisest järjest tugevamalt konkurentsivõimet. Enam ei ole tähtis, et üks veebileht on kasutajasõbralik – klient ootab omavahel kokkusobivat täisteenust üle mitmete kanalite.

Koolituse eesmärk on anda osalejatele ülevaade teenusedisaini tegevustest digiväljundiga projekti puhul.

Koolitus sisaldab nii disainmõtlemise, kui ka teenusedisaini teooriat. Praktilised harjutused võimaldavad õppijal teooria kogemuseks muuta ning paremini mõista tegevuste läbiviimise raame.

Pärast koolitust oskad analüüsida oma e-teenust kliendi seisukohast ning saad tööriistad ja teadmised, kuidas edasi liikuda.

Koolitus toimub koostöös Trinidad Wiseman OÜ -ga.

Sihtgrupp:

Koolitus on mõeldud kõigile, kel on soov mõista teenusedisaini ja selle võimalusi. Näiteks spetsialistid IT valdkonnas, disainerid, toote- või projektijuhid, ärivaldkonnajuhid, tooteomanikud, testimise, tarkvaraarenduse ja teenuste arendamisega seotud spetsialistid.

Koolitusel käsitletavat teemasid:

- Sissejuhatus disainmõtlemisse
- Tööprotsess teenusedisaini läbiviimiseks
- Organisatsioonisiseste inimeste kaasamine protsessi (intervjuud, ideede genereerimine, töötubade läbiviimine)
- Klientide kaasamine protsessi (vaatlus, intervjuud, koosloome töötoad)
- Teenuseplaan ja selle koostamine töötoas
- Teenuseplaani muutumise mõju organisatsioonile
- Digitaalse puutepunkti strateegia kirjeldamine

Koolituse tulemusel osaleja:

- Teab, mis tähendab kliendikeskne teenuste disain ja disainmõtlemine
- Teab, milliseid tegevusi valida projekti algusfaasis
- Teab, millises järjestuses tuleb tegevusi läbi viia
- Mõistab klientide ja organisatsiooni teiste osapoolte kaasamise vajadust
- Teab, kuidas erinevaid osapooli kaasata teenusedisaini tegevustesse
- Oskab läbi viia teenuseplaani koostamise töötuba
- Teab, kuidas kirjeldada digitaalse puutepunkti strateegiat

Koolitusel osalemise eeldused (soovitavalt):

Koolitusel osalejatelt oodatakse varasemat kokkupuudet klientidele teenuste pakkumisega seotud teemadega (näiteks teenindajana, arendajana või teenuste juhtimisega).

Koolituse läbiviimise põhimõtted:

Koolitusel vahelduvad praktilised grupitööd neisse sissejuhatava teoreetilise osaga. Õpiväljundeid hinnatakse läbi arutelude ning grupitöö esitluste.

Koolitusgrupid on väikesed, kuni 8 õpilast.

Tunnistuse väljastamise eelduseks on koolitusel osalemine terves mahus.

Maht: 4 akadeemilist tundi

Koolitushind sisaldab lisaks:

- õppematerjale;
- koolitaja konsultatsiooni õpitud teemade kohta e-posti teel pärast koolitust;
- tunnistust.

Lisaväärtusena pakume:

- tasuta parkimist;
- sooje jooke koos küpsistega;
- värskaid puuvilju.

Koolitusel saab osaleda Töötukassa koolituskaardiga.

Näeme koolitusel!

Loe ka koolitaja artiklit:

[UX disain vs. teenusedisain – mille poolest nad erinevad?](#)

AJAKAVA

09:15 - 09:30 ○ Kogunemine

Koolitus toimub aadressil Vana-Lõuna 39/1, Tallinn, IT Koolituse ruumides. Parkida saab Europarki parklas Veerenni 36, EP63. Parkimine on tasuta registreerides IT Koolituses I korrusel.

09:30 - 11:00 ○ Disainmõtlemine ja erinevate osapoolte kaasamine protsessi

- Sissejuhatus disainmõtlemisse
- Tööprotsess teenusedisaini läbiviimiseks
- Organisatsioonisiseste inimeste kaasamine protsessi (intervjuud, ideede genereerimine, töötubade läbiviimine)
- Klientide kaasamine protsessi (vaatlus, intervjuud, koosloome töötoad)

Kasutatavad meetodid: loeng, arutelu, praktiline harjutus

11:00 - 11:15 ○ Kohvipaus

11:15 - 12:45 ○ Teenuseplaani koostamine ja mõju

- Teenuseplaani ja selle koostamine töötoas
- Teenuseplaani muutumise mõju organisatsioonile
- Digitaalse puutepunkti strateegia kirjeldamine
- Kokkuvõte

Kasutatavad meetodid: loeng, grupidöö, arutelu, refleksioon

LISAINFO

Osalemise tingimused

Registreerudes e-poe, e-kirja või telefoni teel, saadame Teile arve ja täpsema info osalemise kohta. Üksteist päeva enne koolitust saadame Teile e-kirjaga meenutuse osalemise infoga.

Koolitusel osalemine on nimeline, kuid saate osalejat tasuta muuta kuni koolituse alguseni.

Koolituse eest tasumine toimub arvel viidatud arveldusarvele. Arve saadetakse maksja aadressile e-postiga. Arve tuleb tasuda enne koolituse algust arvel märgitud maksetähtajaks.

Kui Te ei saa mingil põhjusel osaleda, palun andke sellest kindlasti teada e-posti aadressil info@koolitus.ee või telefonil 618 1727 . Kui teatate koolitusel mitteosalemisest kuni 10 tööpäeva enne algust, pakume mõnd muud samaväärset koolitust või tagastame 100% tasutud koolituse maksumusest. Mitteosalemisest vähemalt 5 tööpäeva varem teatades, tagastame 50%. Muul juhul kuulub arve tasumisele. Raha tagastame ette antud summas juhul, kui pole tehtud koolituse korraldamisega seotud kulutusi (ostetud õppematerjale jms). Koolitusele mitteilmumisel, sellest mitteteatamisel või koolituse poolelühendamisel õppetasu ei tagastata.

IT Koolitusel on õigus koolitusgrupi mitte täitumisel koolituse toimumine edasi lükata või koolitus ära jätta. Koolitusele registreerunuid teavitatakse kursuse edasi lükkumisest või ära jätmisest telefoni või e-posti teel. Koolituse ära jäämisel korraldajatest tulenevatel põhjustel makstakse õppetasu tagasi. .

IT Koolitus on Eesti Töötukassa koolituskaardi koostööpartner. Tutvuge koolituskaardi infoga [SIIN](#). Täpsema info saamiseks võtke meiega ühendust telefonil 618 1727 või info@koolitus.ee.