

Compte-rendu de conférence WAQ 2019

So you want to be a Service Designer

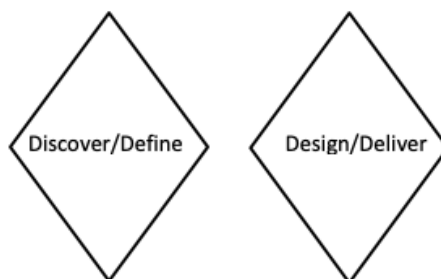
Jamin Hegeman

Head of Experience, Capital One

What you do?

Exemple en fil rouge : Comment améliorer l'expérience d'un patient dans une clinique neuro-chirurgicale ? Son premier mandat quand il a rejoint la boîte dans lequel il travaille actuellement

Ils ont appliqué une technique de design thinking traditionnelle : le double diamant



Discover: Beaucoup de photos défilent avec des observations sur la façon dont travaille les gens sur place, leur contexte, leurs interactions entre médecins, infirmiers, les patients, leurs outils, etc.

Define: Organiser tout cela grâce aux photos et aux idées sur un gros tableau et en sortir des insights

Design: Faire des diagrammes d'interactions, des parcours, des story boards, etc.

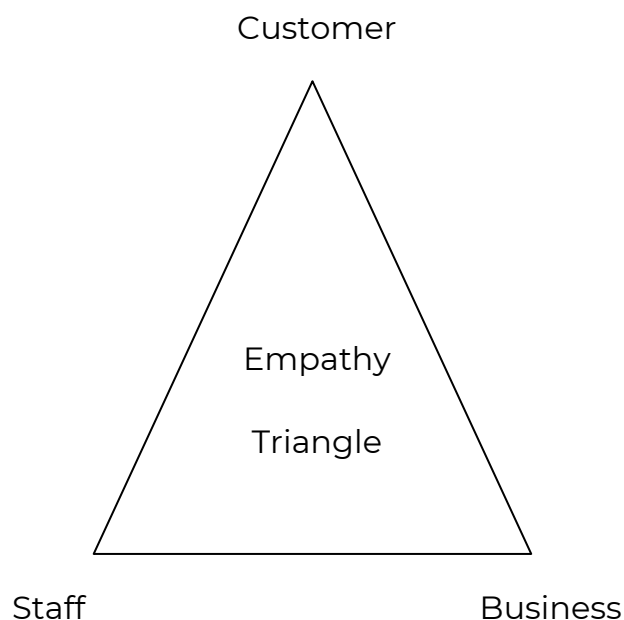
Deliver: Une des choses qu'ils ont suggérés, c'est réorganiser les chaises pour humaniser l'expérience d'accueil et d'attente. Même ça il y a eu un peu de résistance.

How you think about design

Definition of a service: Products of economic activity that you can't drop on your foot, ranging from hairdressing to websites

-The Economist

Le Service design applique les mêmes méthodes de design que dans les autres domaines et permet de définir et d'orchestrer les produits, les communications, les interactions, les opérations, la culture et la structure d'une organisation. Les points de contacts sont particuliers et plus nombreux que dans une interaction digitale. L'expérience d'un service est un écosystème complet et il faut comprendre comme les différentes parts de cet écosystème sont orchestrées les unes par rapport aux autres dans le service.



Rules for a great experience

- Set expectations
- Follow through
- Reduce pain
- Wow strategically
- End strong

Principles you follow

- Human centered
- Co creative
- Sequencing (taking out the complexity)
- Making things visual
- Be holistic

How you see the world and what you are

Présentation d'un hôtel (Citizen M : <https://fr.citizenm.com/>) qui a l'air très bien designé tant sur l'expérience que sur l'aspect des chambres, en domotique.

Un service designer pense à toute l'expérience en séquence et à la manière de raconter l'histoire du service. Il est entre le designer et le conteur. Un service designer est aussi un facilitateur entre tous les acteurs d'un service, de la clientèle à la direction, aux gens qui y travaillent. Il peut enfin être vu comme un chef d'orchestre car il agence les services pour créer de l'efficacité.

To be a service designer

Focus

- Orchestration of service interactions across time
- Design across the front stage and back stage

- Value exchanged through service encounters

+

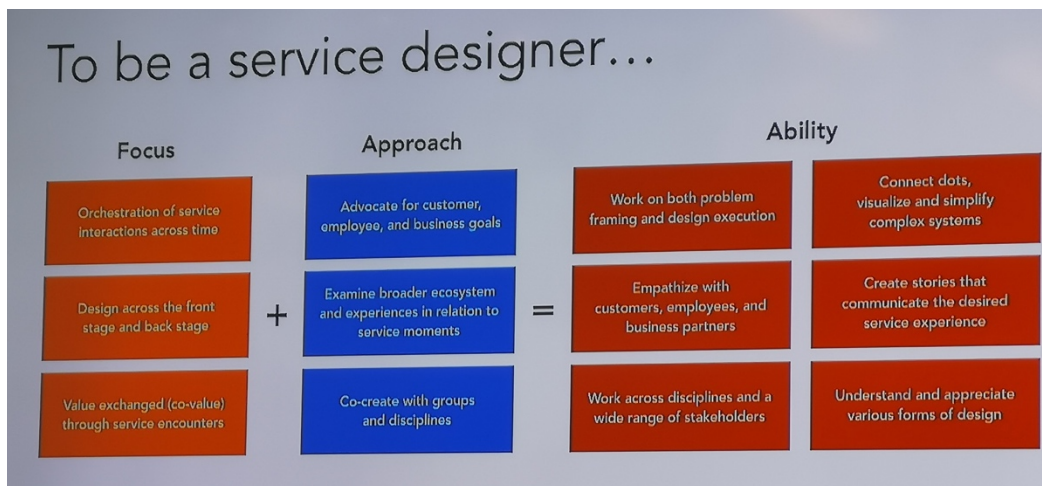
Approach

- Advocate to customer
- Examine broader ecosystem and experiences in relation to service moments
- Co-create with groups and discipline

=

Ability

- Work on both problem framing and design execution
- Empathize with customers, employees and business partners
- Work across discipline and a wide range of stakeholders
- Connect dots, visualize and simplify complex systems
- Create stories that communicate the desired service experience
- Understand and appreciate various forms of design



How to get there

- Read books and references
- Rethink your life
- Be part of Service Designer Network

How to become a service designer in 10 easy steps (for him)

1. Study engineering
2. Switch to writing poetry
3. Get a job at MacDonalds
4. Become a reporter
5. Join a startup that fails
6. Become a CSS expert
7. Get a masters in design
8. Join Nokia Design
9. Build service design at Adaptive Path
10. Join a bank through acquisition

Service design gives shape to experiences that have no form

Si on ne voit pas le problème on ne peut pas le régler !

Les sprints, le design thinking, l'agilité, le design itératif, le lean, etc. ne pourrons régler un system qui est brisé ou corrompu.

Du macro au micro, les différentes strates du design :

Macro

- Design as system
- Design as service
- Design as product
- Design as feature
- Design as interaction

Micro

L'article et la vidéo du talk de Jamin Hegeman :

<https://medium.com/productized-blog/so-you-want-to-be-a-service-designer-by-jamin-hegeman-f547db3e4def>

Si vous avez des questions et/ou voulez parler de cette conférence, venez me voir ! Jules.