



TEENUSEDISAIN KUI KOOSTÖÖVAHEND

Liina Kurvits



*MIKS.EE SUVEKOOL "MITME NÄOGA DISAIN"
15. august 2023 Narva-Jõesuu*



TEENUS

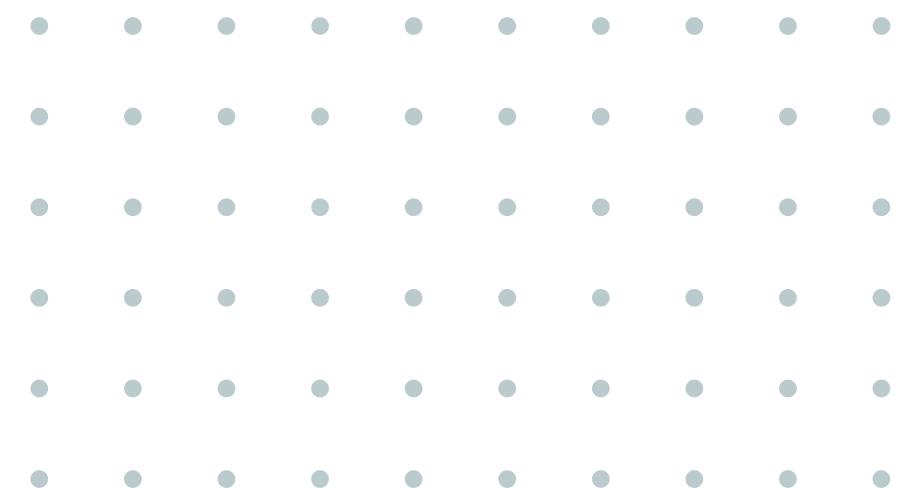
Majandustegevuse tulemus, mida ei saa endale jala peale kukutada, alustades juuksurist ja lõpetades veebilehekülgedega.

-The Economist

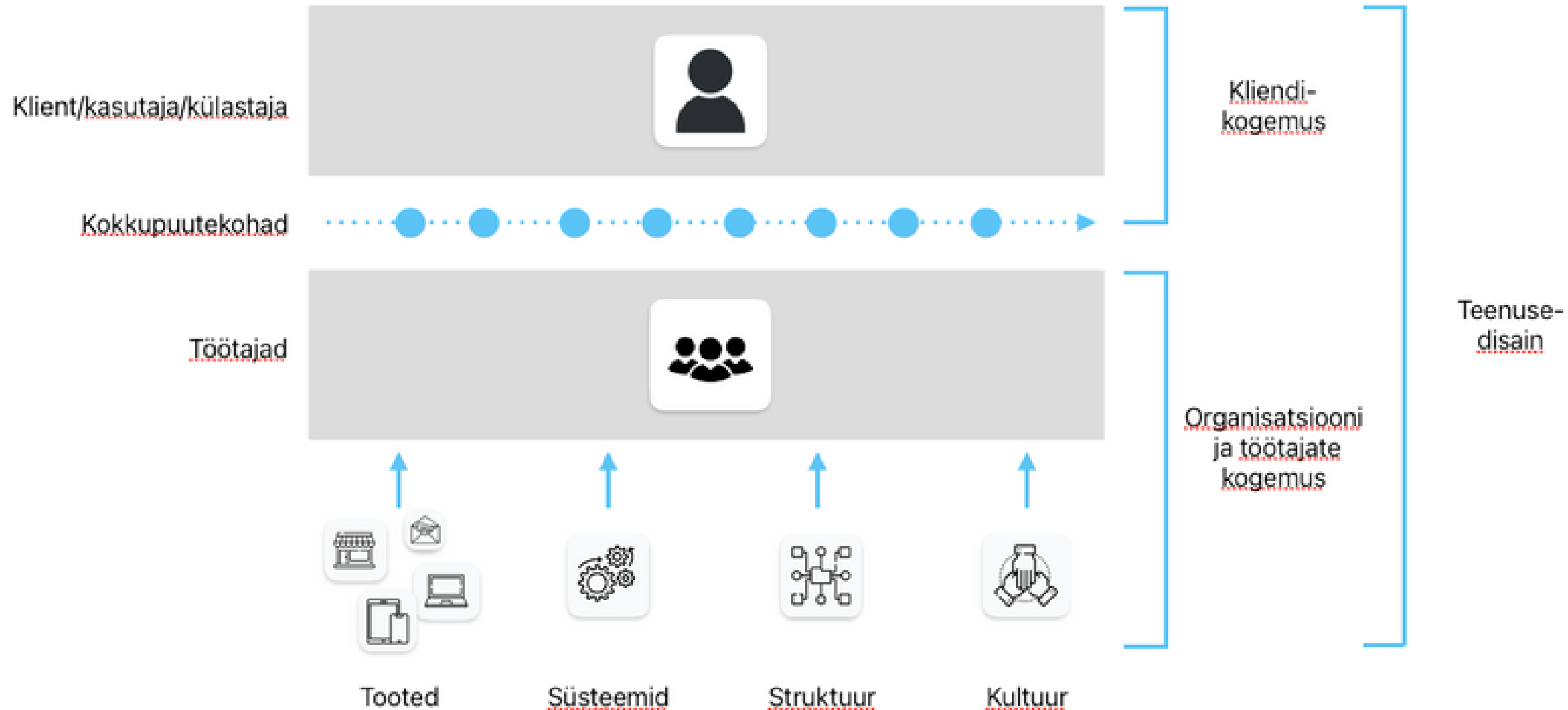
SERVICE

Products of economic activity that you can't drop on your foot, ranging from hairdressing to websites.

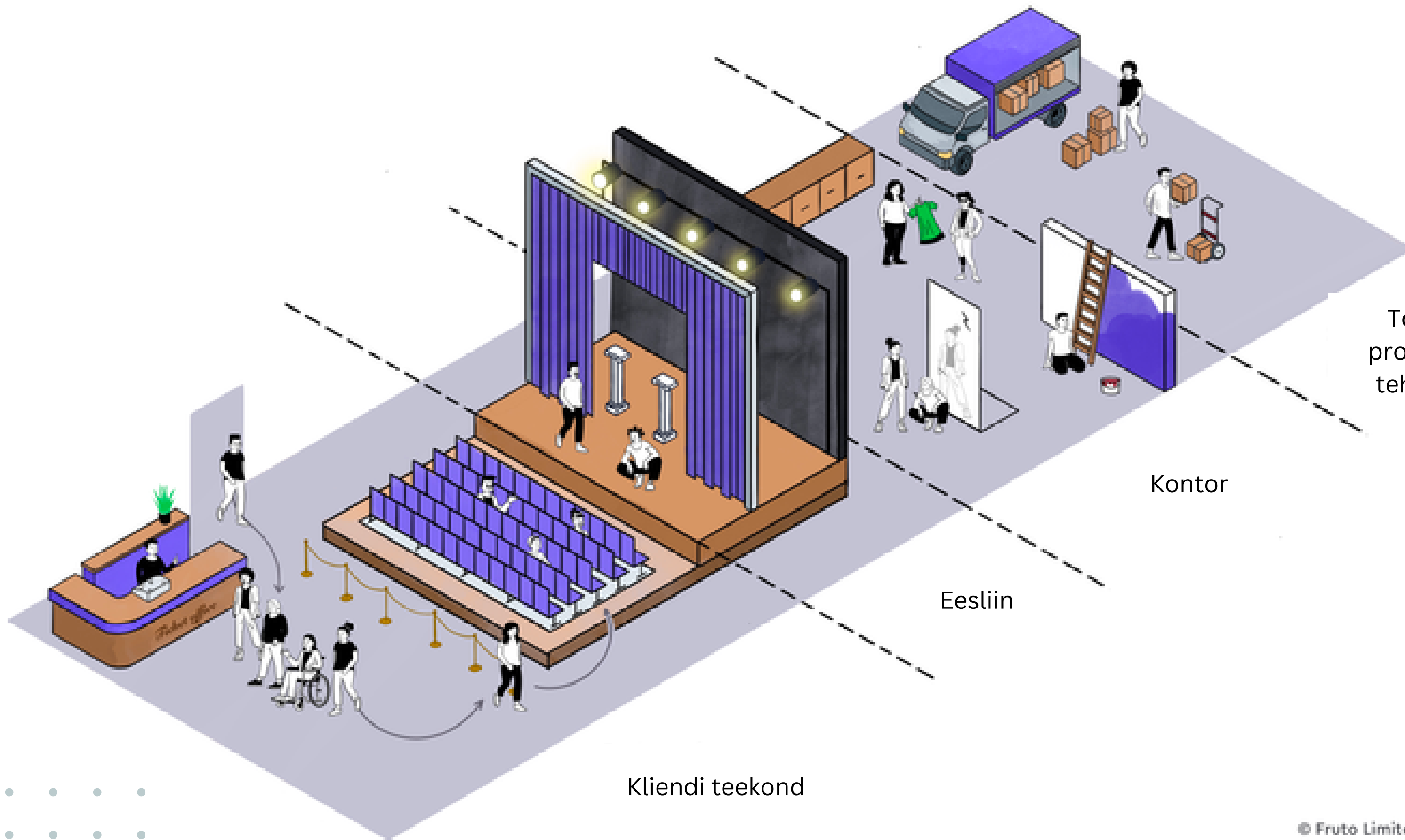
- The Economist



TEENUSEDISAINI MUDEL



Allikas: Jamin Hegeman



Toetavad
protsessid ja
tehnoloogia

Kontor

Eeslinn

Kliendi teekond

EMPAATIA KOLMNURK





PÕHIMÕTTED

- inimestele orienteeritud
- suurt pilti ja konteksti arvestav
- läbi koosloome kõigile väärtust loov
- avatud, järjepidev ja korduvate tsüklitega arenev



DISAINIPROTSESS

Disaini õiget asja

Väljakutse



Defineeritud probleem

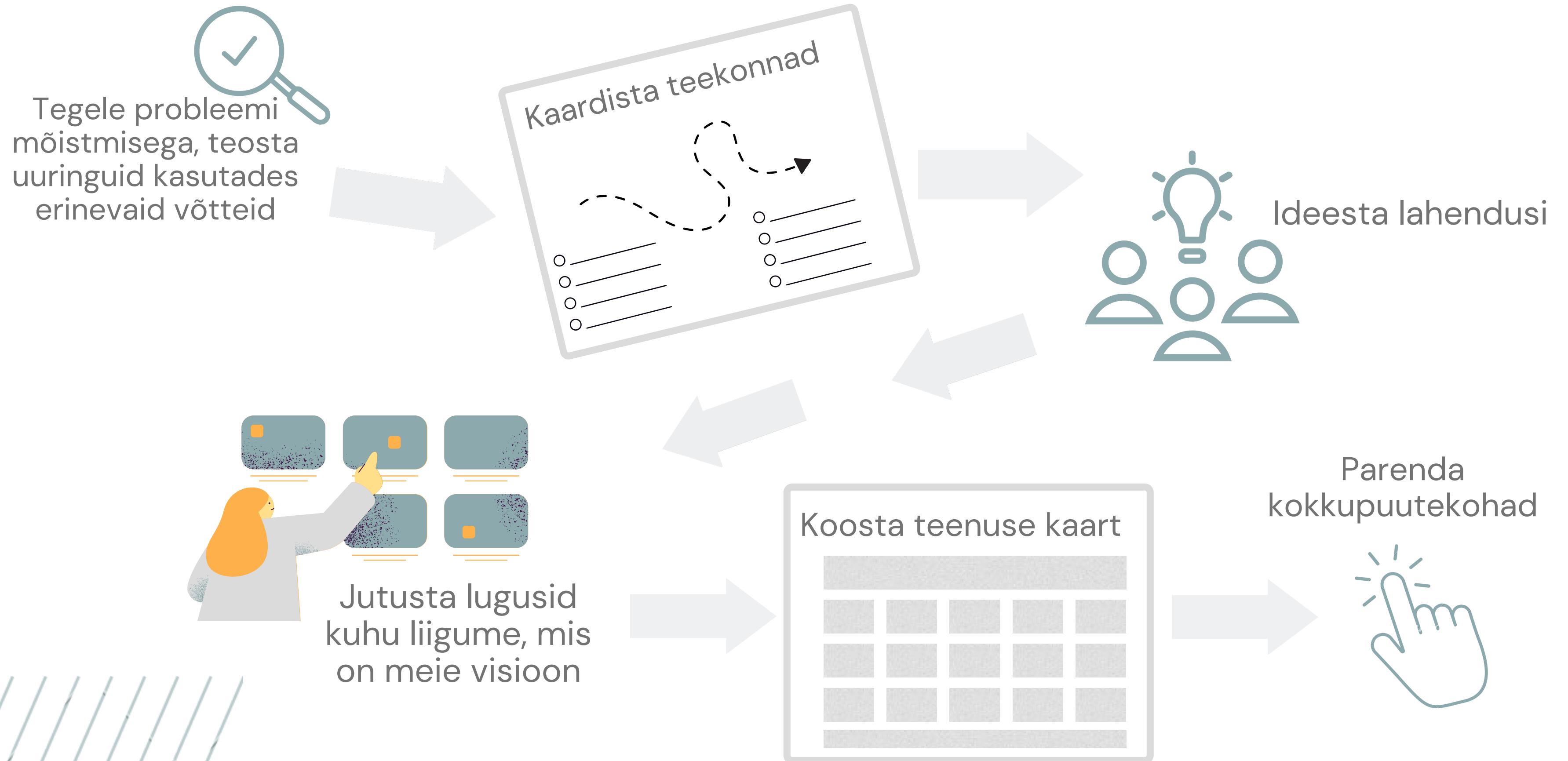
Disaini asju õigesti

Tegele lahendusvariantide loomise ja testimisega

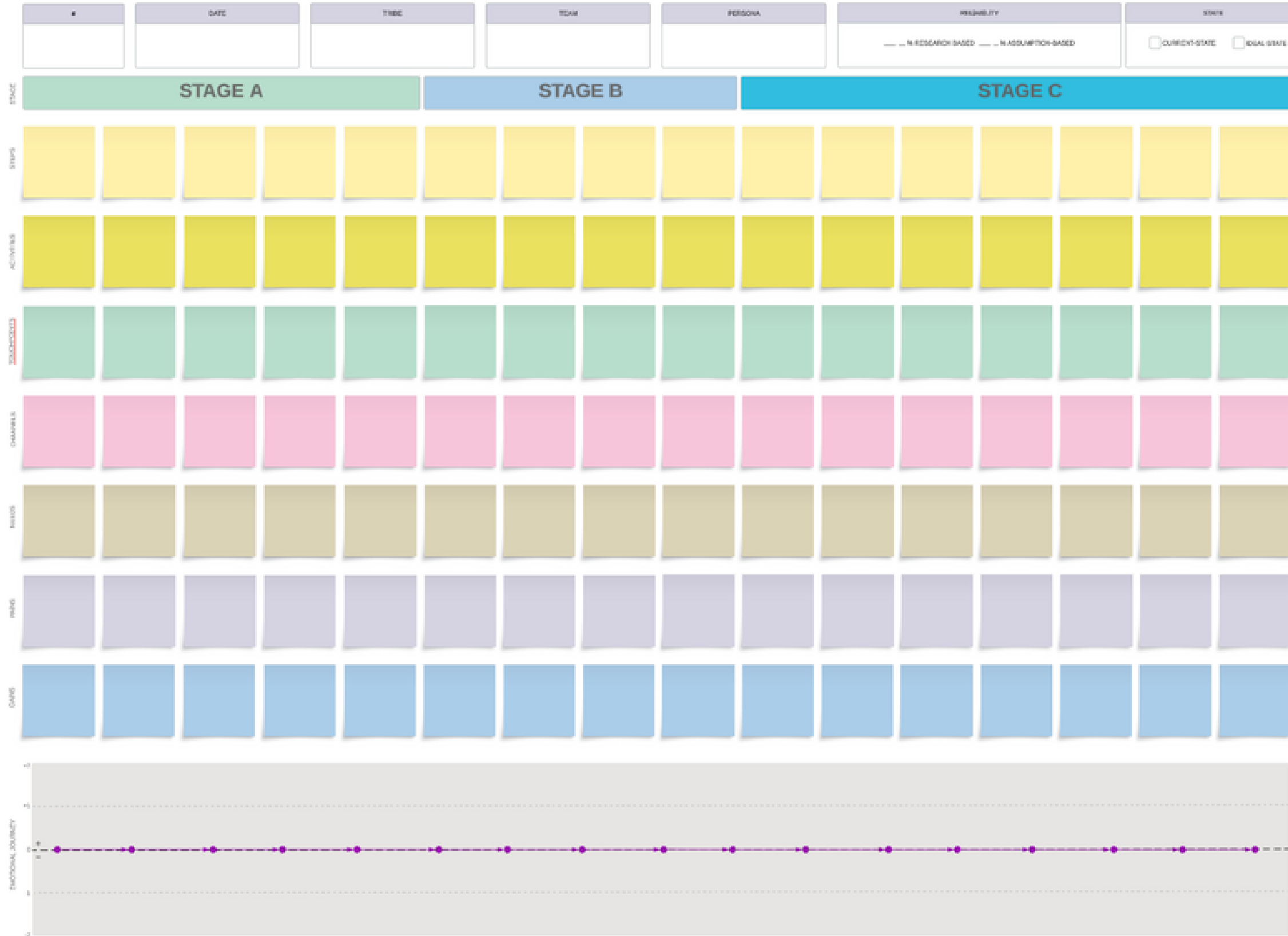
Lahendus



TEENUSEDISAINI PROTSESS



TEENUSE KAAART



DETAILSUSASTMED

Teekond



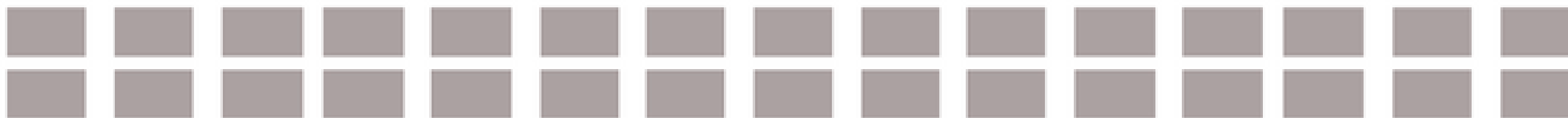
Sammud



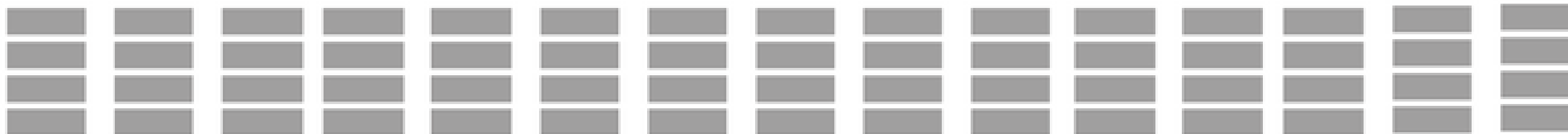
Võtmehetked



Funktsionaalsused



Kokkupuute-
punktid



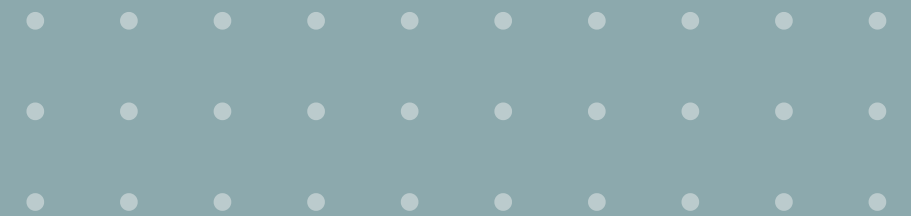
Teenuse
nõuded





TEENUSEDISAINER

Kasutades erinevate osapoolte koostöös teenusedisaini tööriistu, annab disainer kogemustele ja teenustele kuju, mis võimaldab neid paremini mõista ja luua lahendusi, mis on inimestele suunatud ja sujuvad.



KUIDAS ALUSTADA TEENUSEDISAINIGA?





AITÄH!

Liina Kurvits
liina.kurvits@gmail.com
+372 5022372