BY AGIMA

Сервисный-дизайн - искусство проектирования человеческого опыта

06.10.2022 Шувалов Дмитрий

BY AGIMA

Про что я сегодня расскажу:

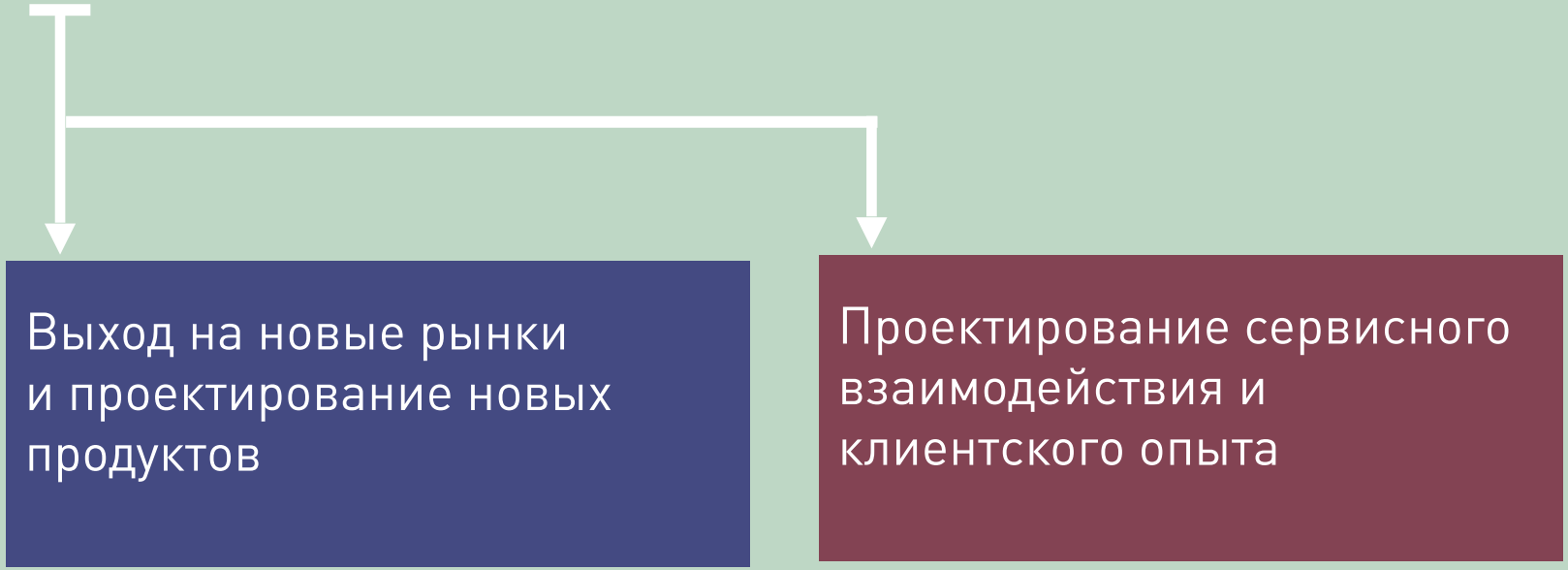
1) Про окружающие нас сервисы

2) 9 основных аспектов сервисного проектирования

3) Без чего не обойтись проектировщику сервиса

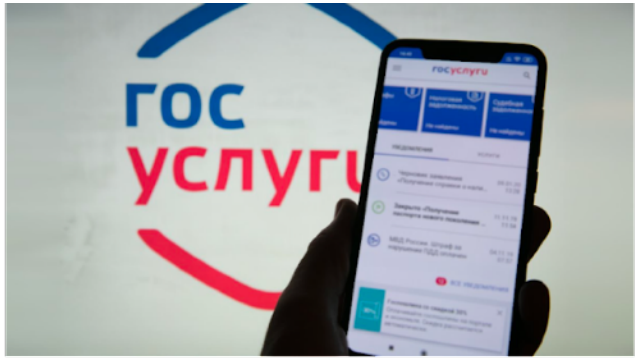
BY AGIMA

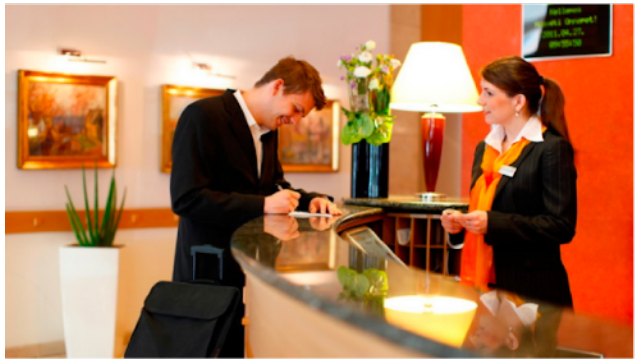
Помогаем компаниям в создании продуктовых инноваций и улучшении клиентского опыта



BY AGIMA

Сервисы - огромная часть наших жизненных впечатлений

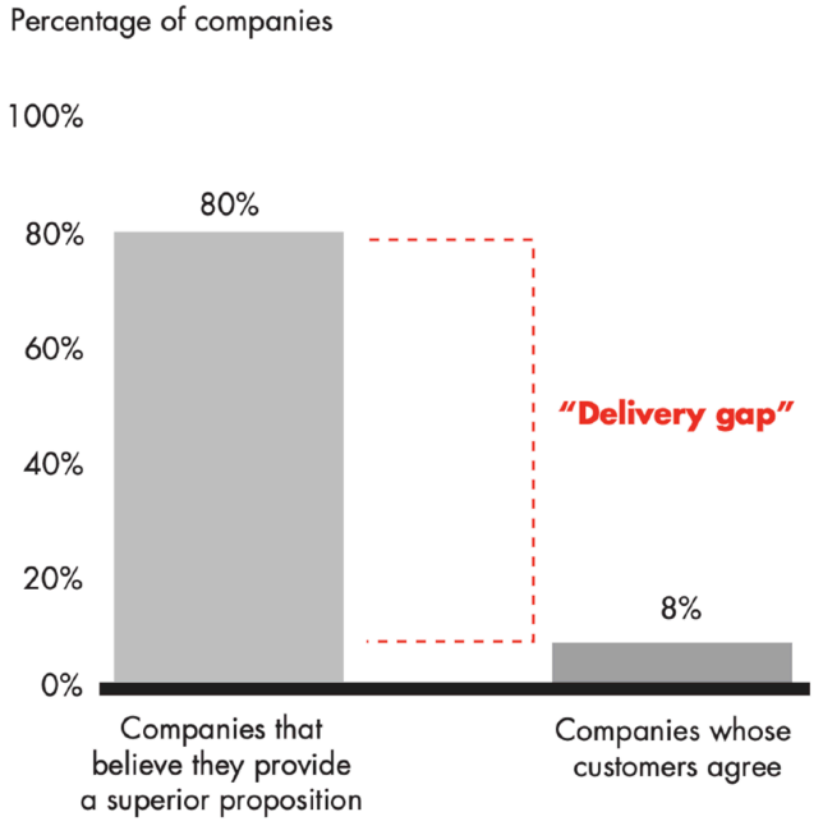




BY AGIMA

Мы его замечает только в крайних случаях

Организации обычно сильно переоценивают качество своих услуг

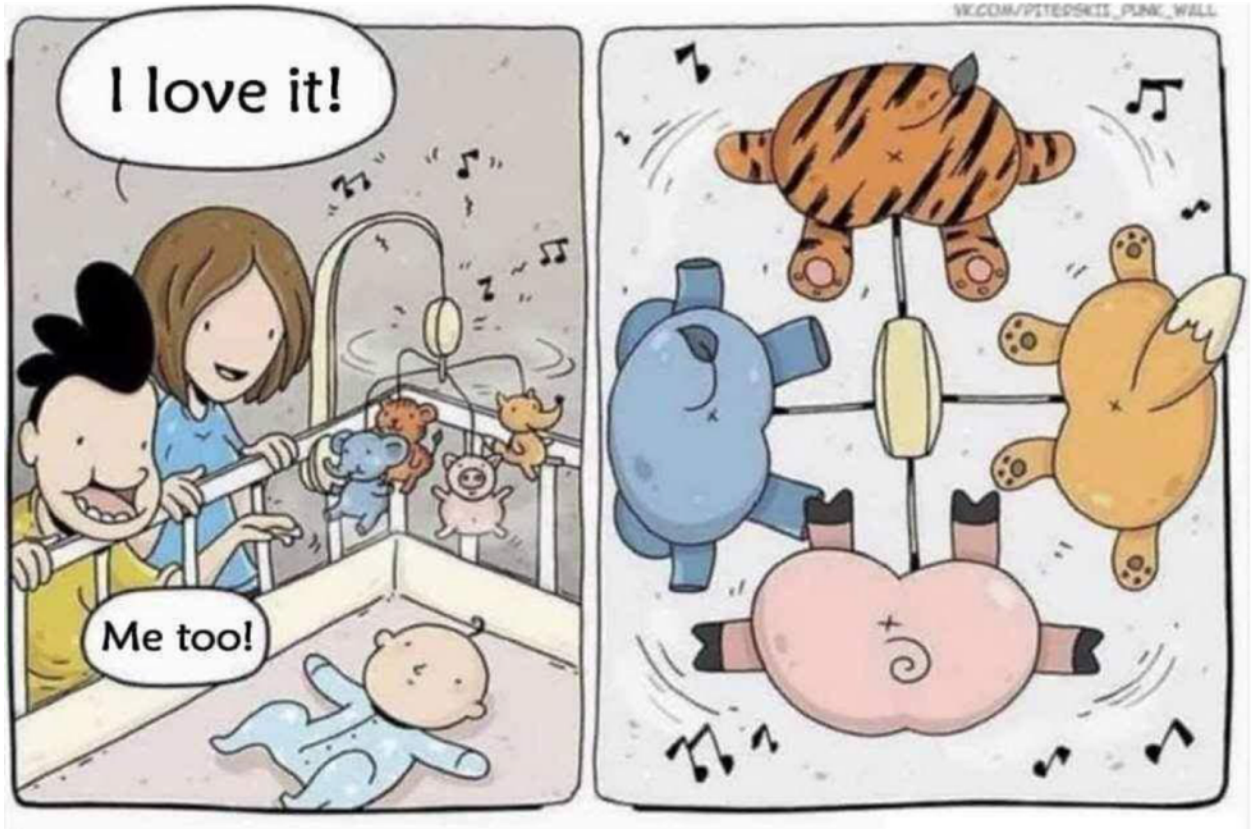


Source: Bain Customer-Led Growth diagnostic questionnaire, n = 362; Satmetrix Net Promoter database, n = 375

BY AGIMA

BY AGIMA

Из перспективы клиентов все выглядит совсем иначе



BY AGIMA

Из перспективы клиентов все выглядит совсем иначе

Кейс ЦКАД

ЦКАД ЦЕНТРАЛЬНАЯ КОЛЬЦЕВАЯ АВТОМОБИЛЬНАЯ ДОРОГА

- ПУСКОВОЙ КОМПЛЕКС №1
  от М-4 до 11 км А-107 — 49,5 км
- ПУСКОВОЙ КОМПЛЕКС №3
  от М-11 до М-7 — 105,9 км
- ПУСКОВОЙ КОМПЛЕКС №4
  от М-7 до М-4 — 96,9 км
- ПУСКОВОЙ КОМПЛЕКС №5
  «Звенигородский ход» — 76,4 км
- ПУСКОВОЙ КОМПЛЕКС №3-5
  от М-10 до М-11 — 7,8 км

Оплатить проезд по дороге А-113
легко и просто

Купить транспондер T-pass

Оплатить проезд

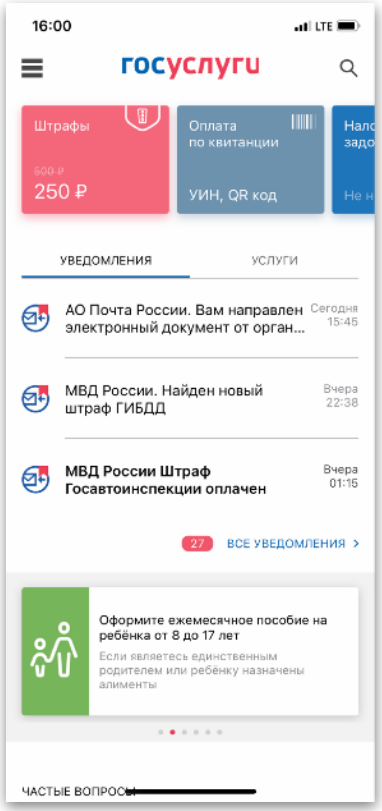
Оплатить через СберБанк

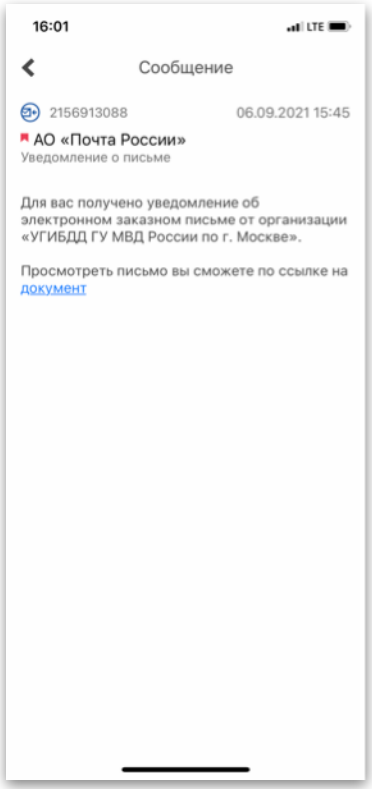
Оплата через Элекснет и МКБ

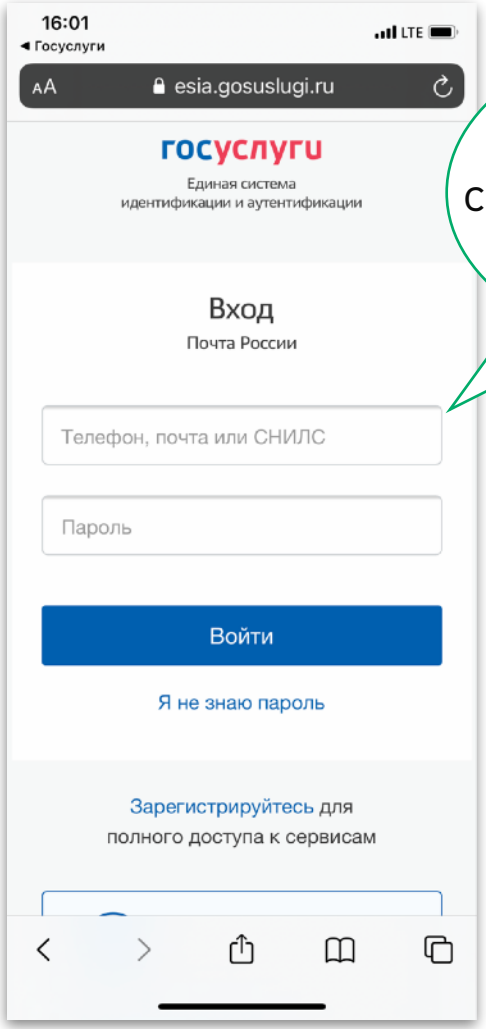
Узнайте больше о ЦКАД.
Ознакомьтесь с тарифами и действующими скидками.

Тарифы

Госуслуги







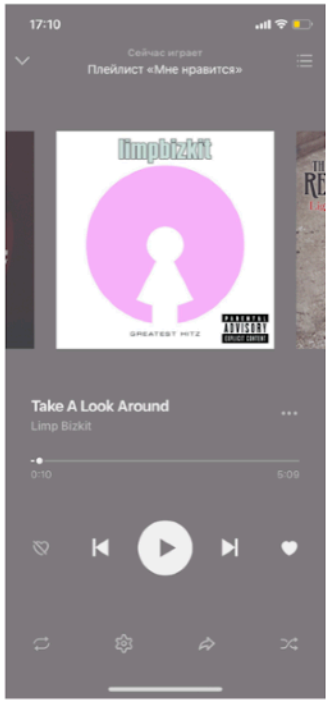
При переходе на сайт вводить данные заново

BY AGIMA

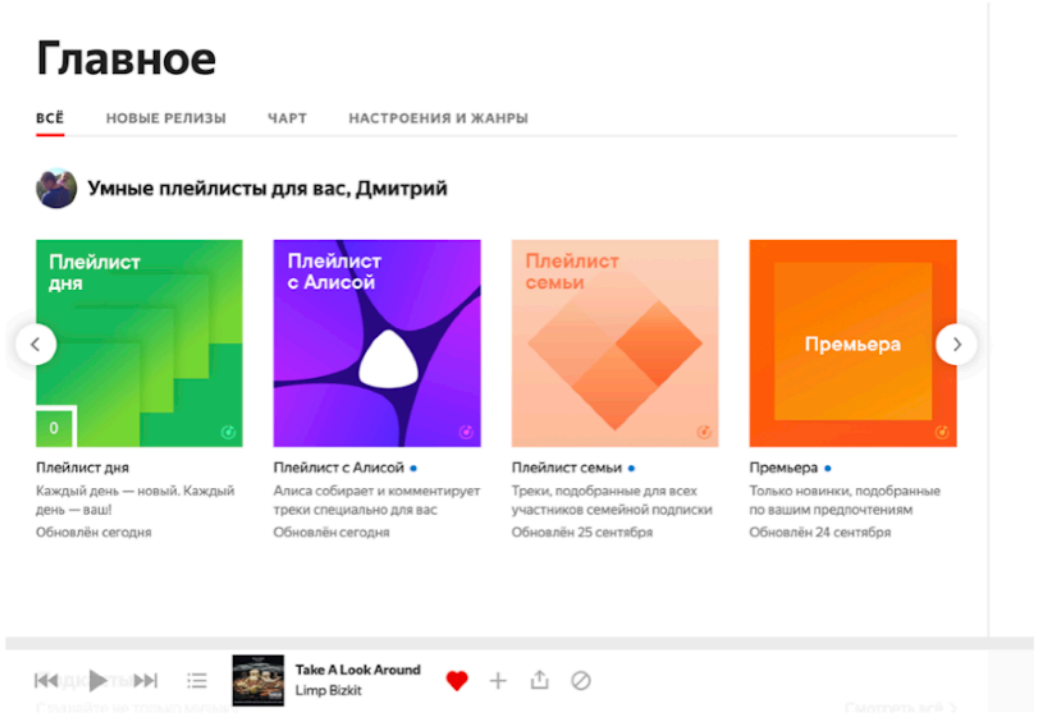
BY AGIMA

Яндекс - отличный пример заботы

Мобильное приложение

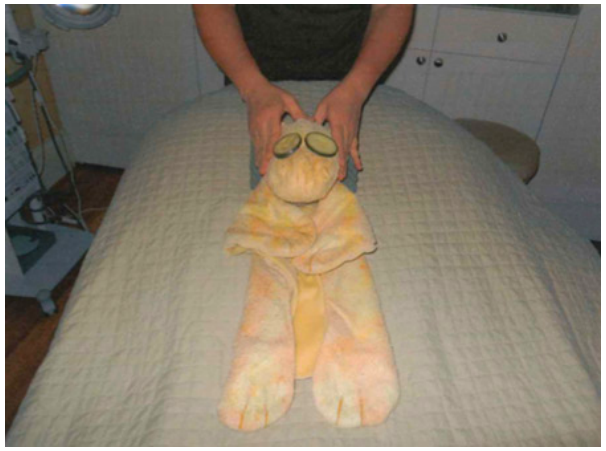


Сайт



BY AGIMA

Ritz-Carlton и Joshie



BY AGIMA

При этом клиентский опыт прямо связан с бизнес-метриками

80%

людей переходит к конкурентам при первом же негативном опыте

40

позитивных отзывов требуется, чтобы нивелировать один негативный

5-25

во сколько раз дороже вернуть ушедшего клиента, чем удержать текущего

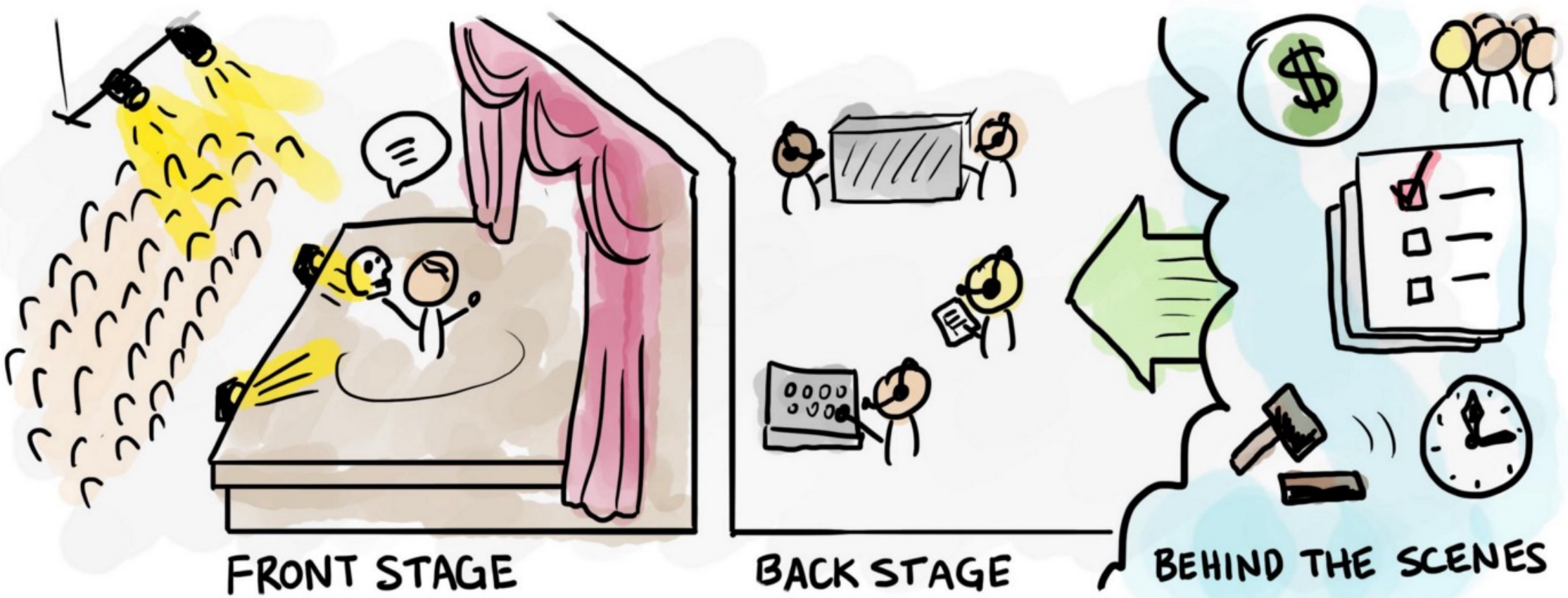
Исследования Kolsky, McKinsey & Company

Почему сервисы дают сбой и вызывают негативный опыт?

BY AGIMA

BY AGIMA

Что важно знать про сервис



BY AGIMA

BY AGIMA

1. Сервис это процесс из множества шагов

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

Service Design Thinking

Jakob Schneider **2014** | UX Camp CPH

BY AGIMA

И в этом процессе может быть много участников и точек касания

BY AGIMA

BY AGIMA

2. Сервис состоит из эпизодов

BY AGIMA

Ценностные эпизоды сервиса

Получить страховую выплату

Страховая выплата упала мне на счет

Продлить полис ОСАГО

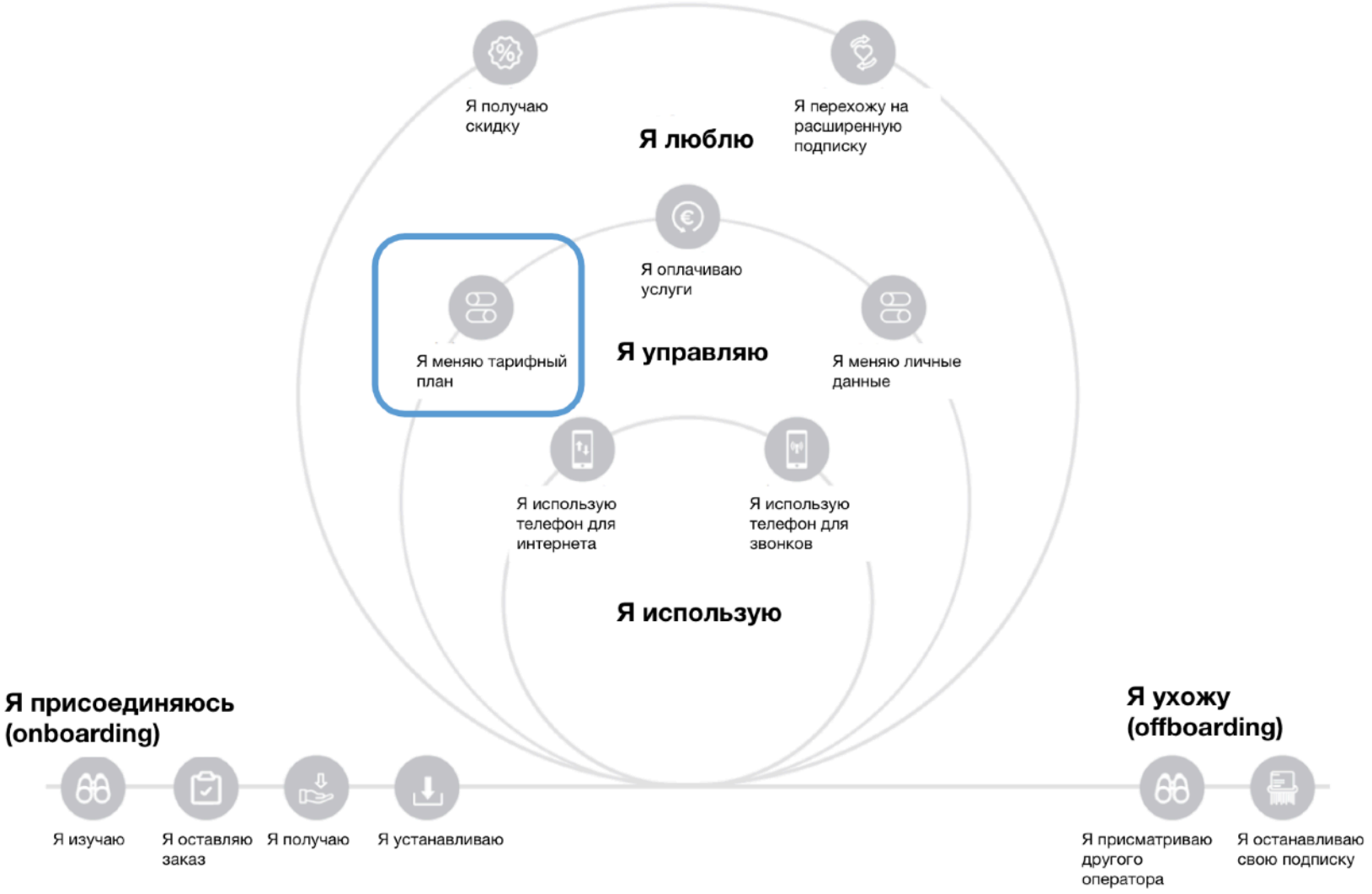
У меня актуальный полис ОСАГО

Получить медицинскую помощь (ДМС)

Я получил рекомендации по итогам медосмотра/мой зуб вылечен

Сервисная экосистема - все эпизоды, полная карта отношений с компанией

BY AGIMA

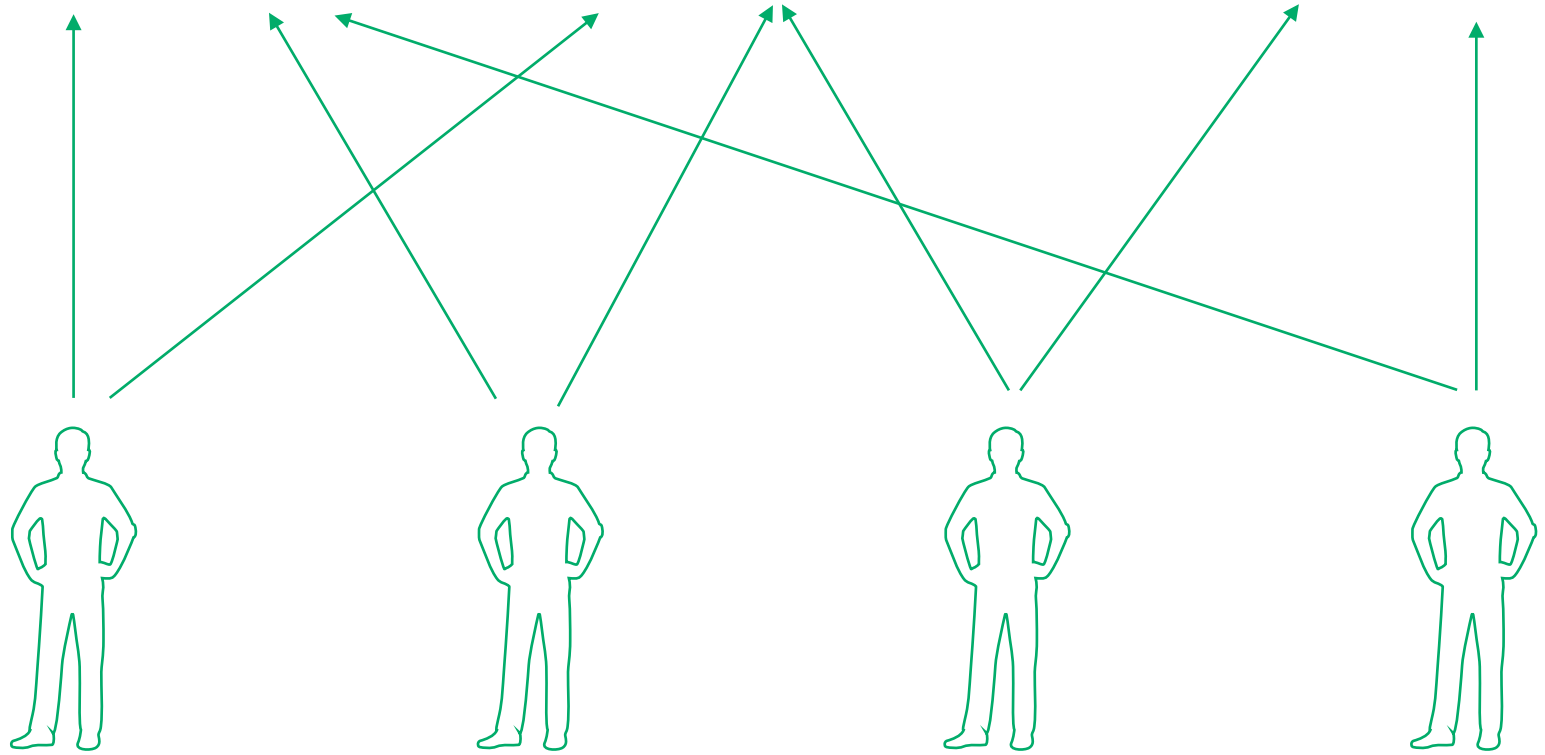


BY AGIMA

3. За каждый целостный эпизод отвечает кроссфункциональная команда

BY AGIMA

Эпизод 1 Эпизод 2 Эпизод 3



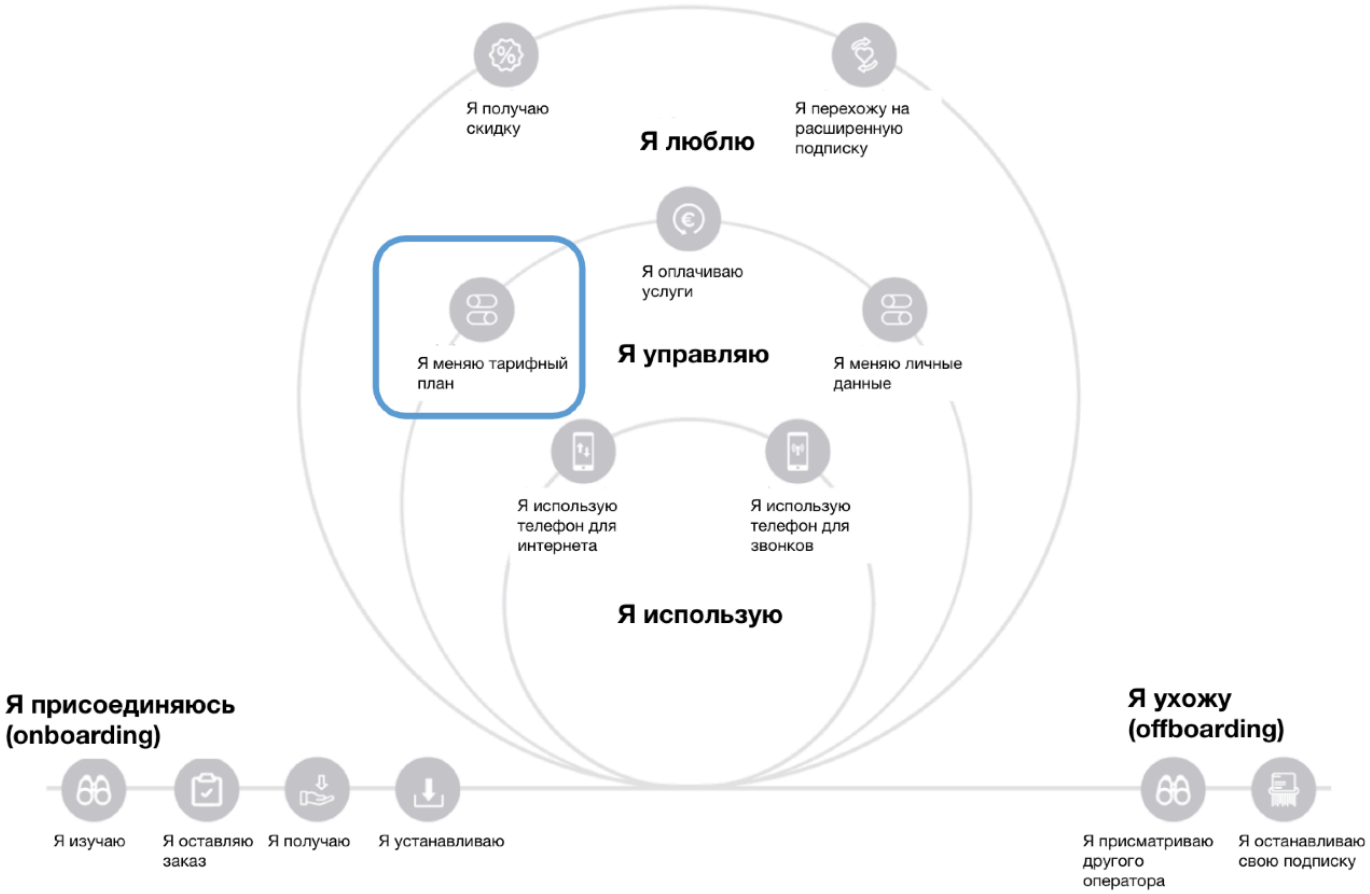
Функция 1 Функция 2 Функция 3 Функция N

BY AGIMA

4. Система управления сервисом имеет несколько уровней (zoom in, zoom out)

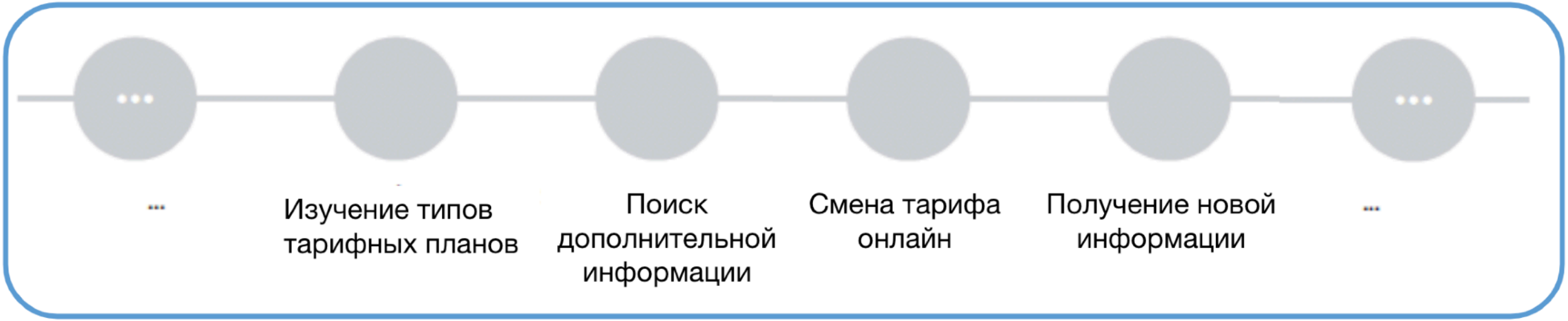
BY AGIMA

Сервисная экосистема - все эпизоды: вся история отношений с компанией



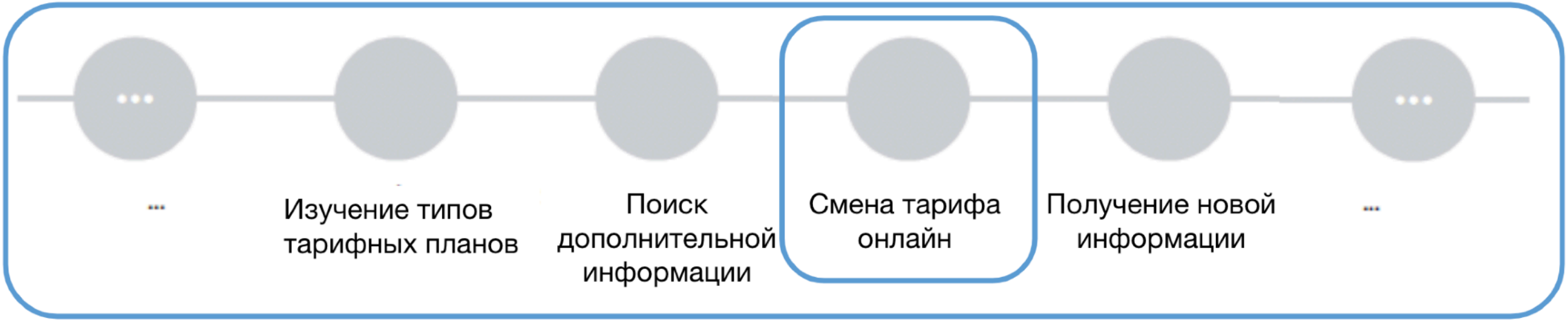
BY AGIMA

Уровень эпизода (CJM): барьеры, драйверы

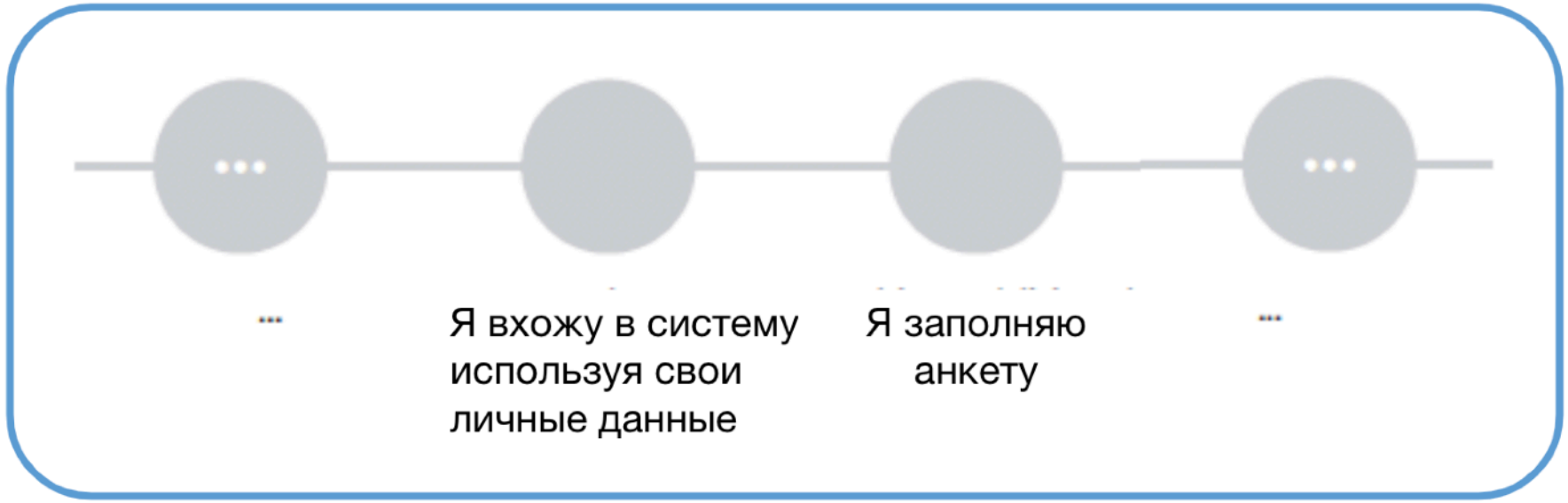


BY AGIMA

Уровень эпизода (CJM): сценарии, барьеры, драйверы



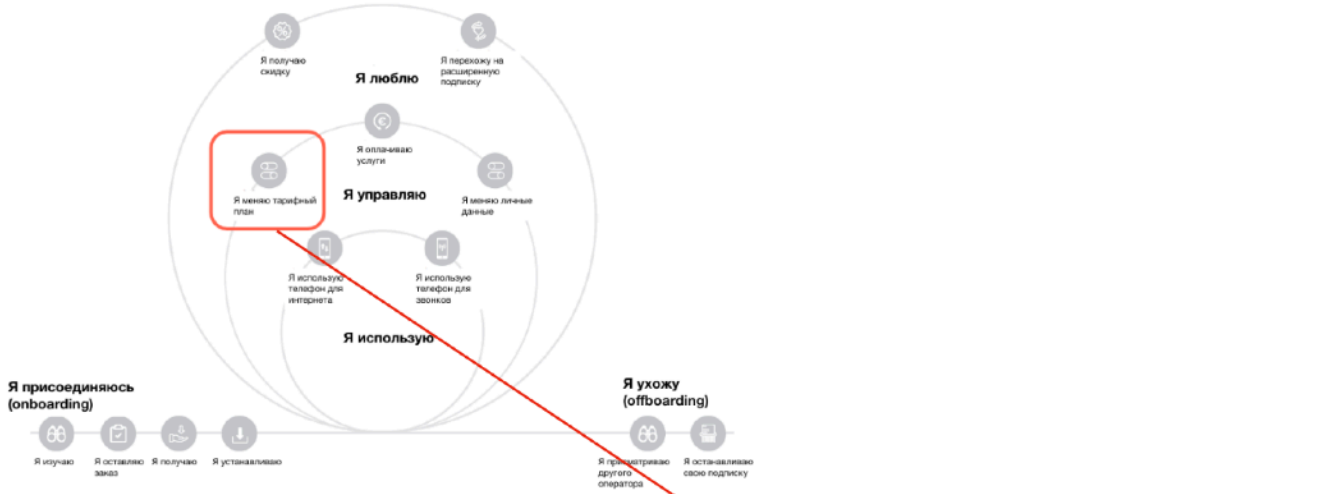
Уровень точки касания (UX flows): механики и интерфейсы



BY AGIMA

BY AGIMA

1. Уровень экосистемы: я использую сервисы компании



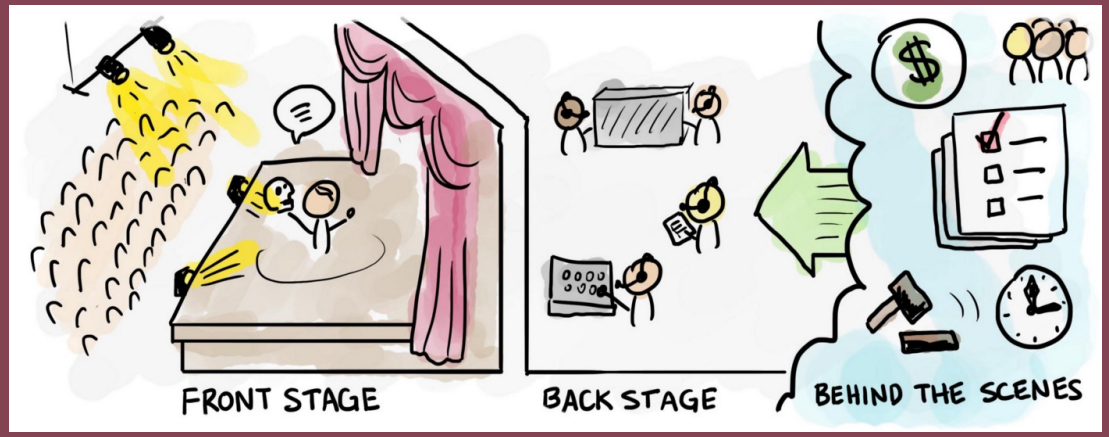
2. Уровень эпизода (CJM): Я меняю тарифный план

3. Уровень точки касания (UX flows): Смена тарифа онлайн

BY AGIMA

Для работы на каждом уровне свой набор методов, приемов и эвристик

Есть одно ключевое отличие клиента от зрителя в зале. В чем оно?

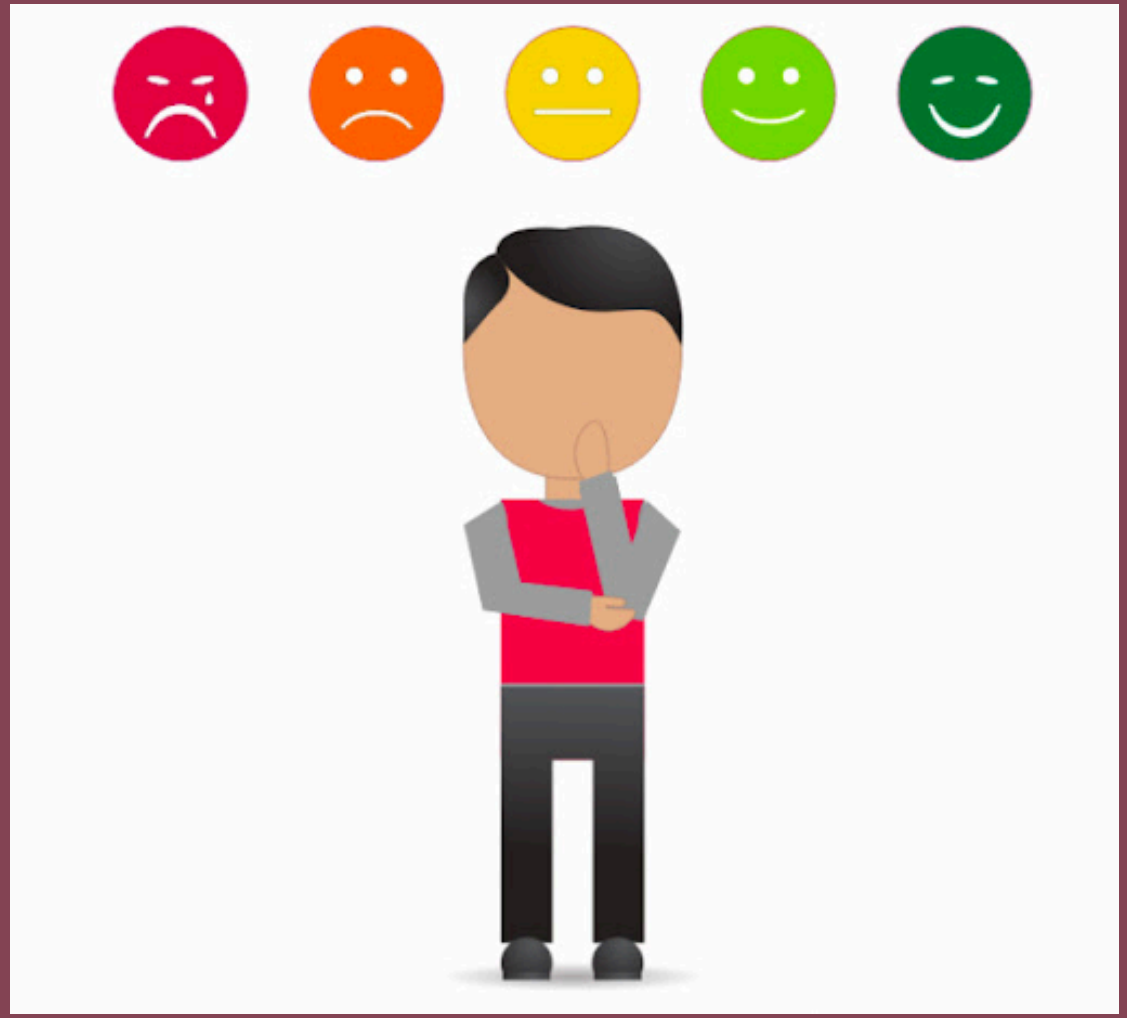


BY AGIMA

Клиент равноправный участник сервисного взаимодействия - он не пассивный зритель

BY AGIMA

Влияние клиента и его ресурсов на сервисный результат сильнее, чем влияние самой компании



BY AGIMA

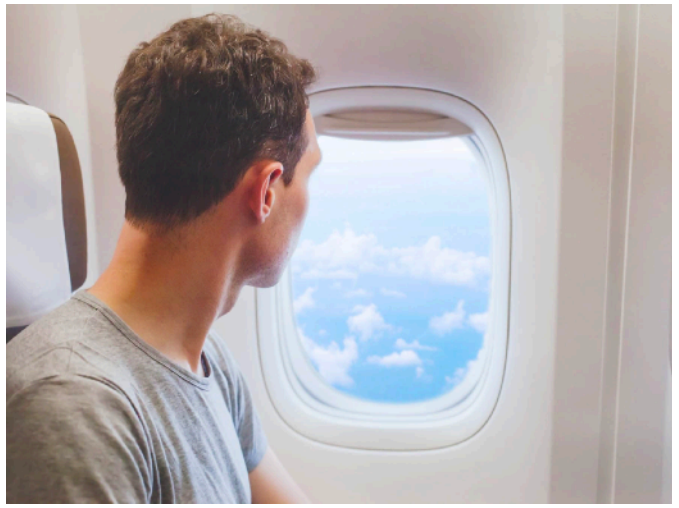
BY AGIMA

5. Клиент влияет на сервис больше чем компания и с этим нужно уметь справляться

Метафора клиента в сервисе - это как если бы на свой завод вы взяли необученного скандального сотрудника, который делает брак, ругается, но вы его еще и не можете уволить

BY AGIMA

Участие клиента

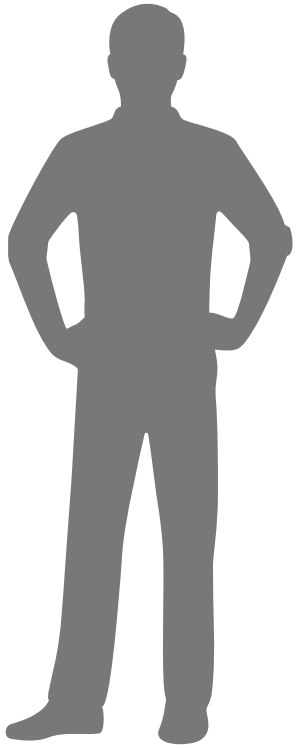


BY AGIMA

6. Сервис для всех - сервис ни для кого

BY AGIMA

Какую бы одежду вы предложили этому целевому сегменту?



Пол: мужской

Год рождения: 1948

Страна:

Великобритания

Семейное положение:

жена и двое детей

- Успешен в бизнесе
- Собственник большого количества недвижимости
- Женат дважды
- Проводит зимний отпуск в Альпах
- Любит собак

BY AGIMA

Одинаковая демография - разные потребности

Принц тьмы

- Быть разным
- Быть бунтарем
- Быть иконой
- На сцене быть легко одетым

Принц Уэльский

- Быть представительным
- Соответствовать традициям
- Демонстрировать статус и лидерство
- Показывать звания и медали

BY AGIMA

Персоны основанные на потребностях

Принц тьмы

- Быть разным
- Быть бунтарем
- Быть иконой
- На сцене быть легко одетым

Принц Уэльский

- Быть представительным
- Соответствовать традициям
- Демонстрировать статус и лидерство
- Показывать звания и медали

BY AGIMA

Персоны основанные на потребностях

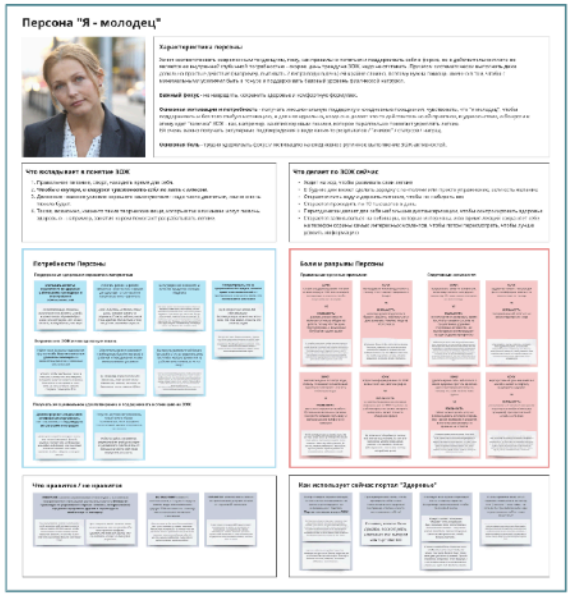
Сотрудники компаний-клиентов

Персоны

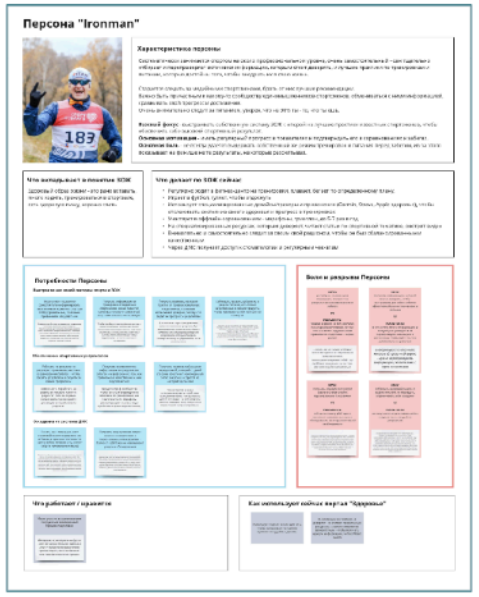
Низкий уровень осознанности и мотивации

Высокий уровень осознанности и мотивации

Персона “Я - молодец”



Персона “Ironman”

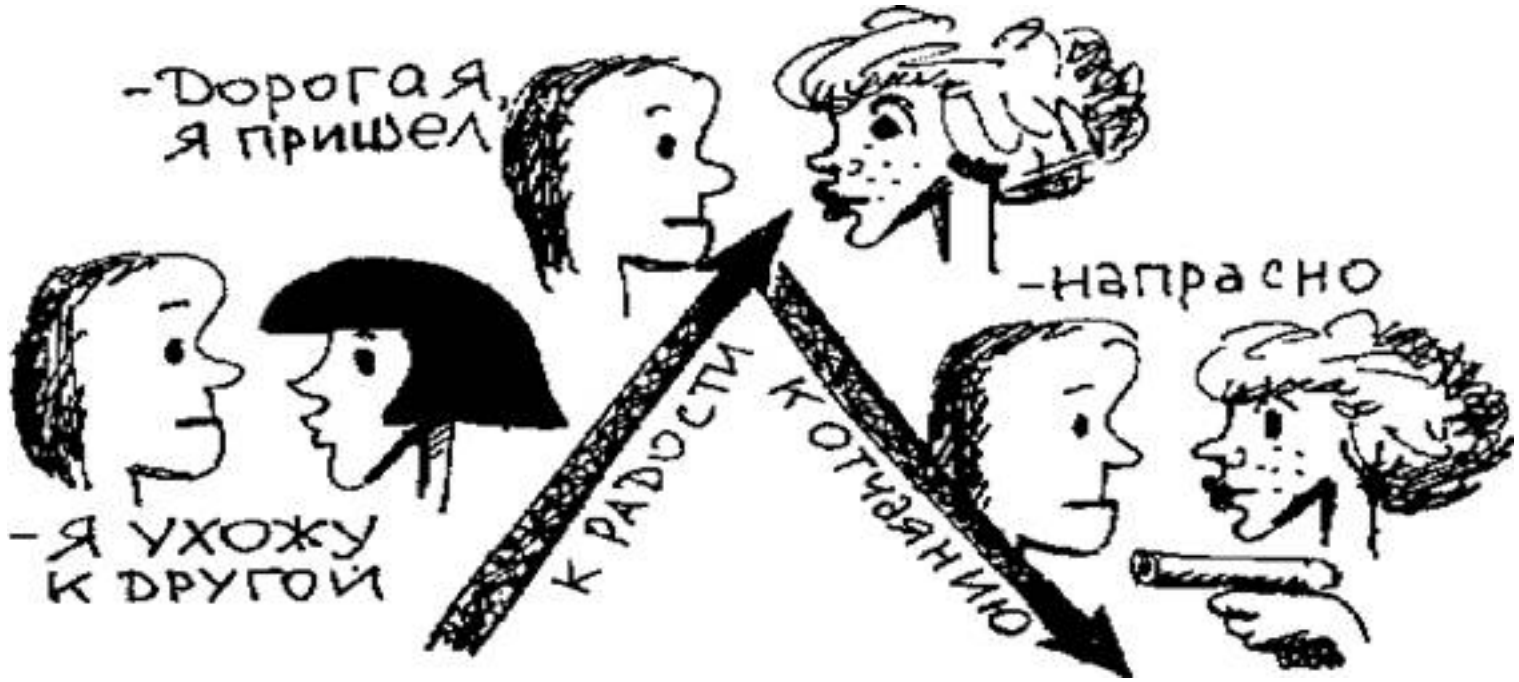


Персона “ЗОЖ-амбассадор”

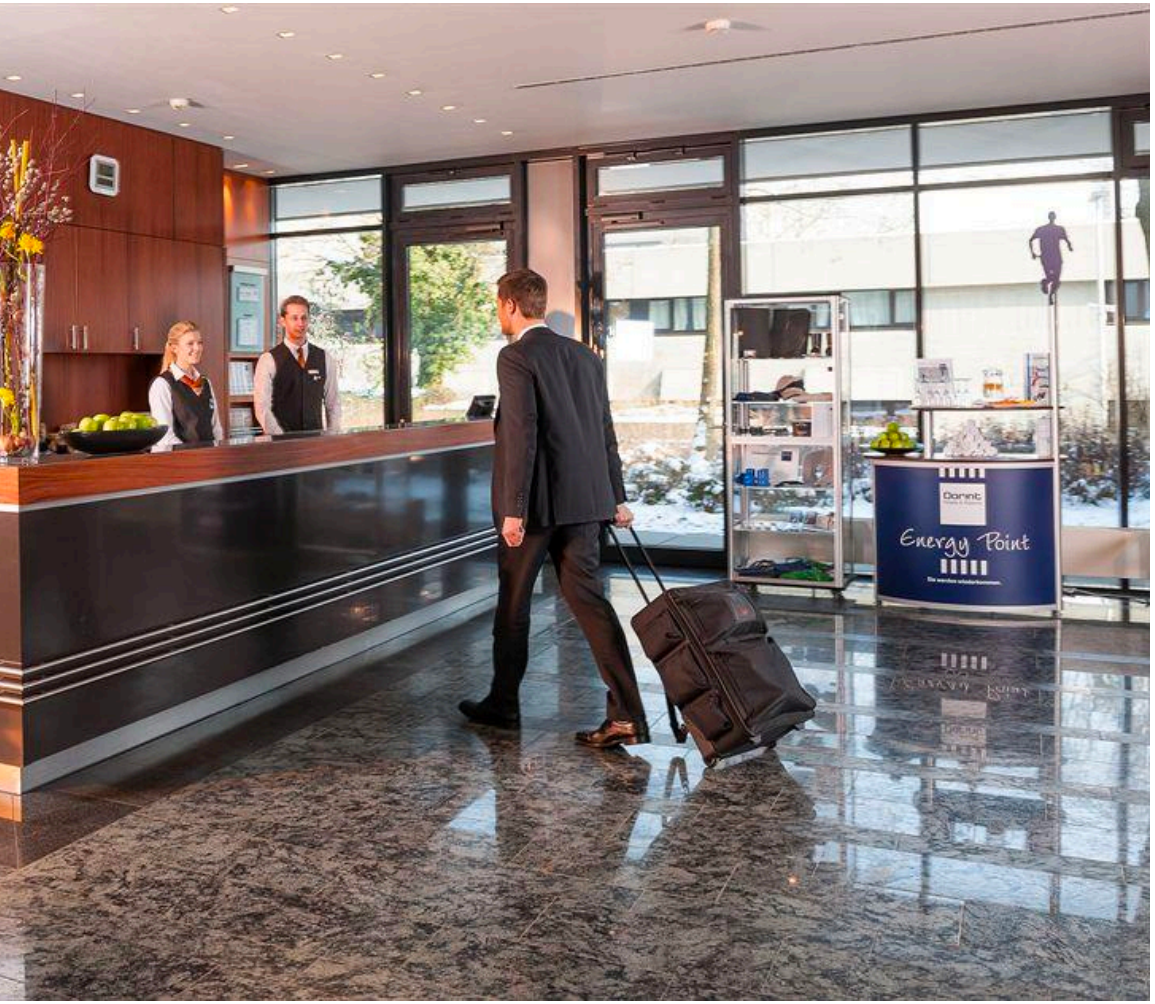
BY AGIMA

7. Для проектирования впечатлений нужна драматургия

Драматическая перипетия



BY AGIMA



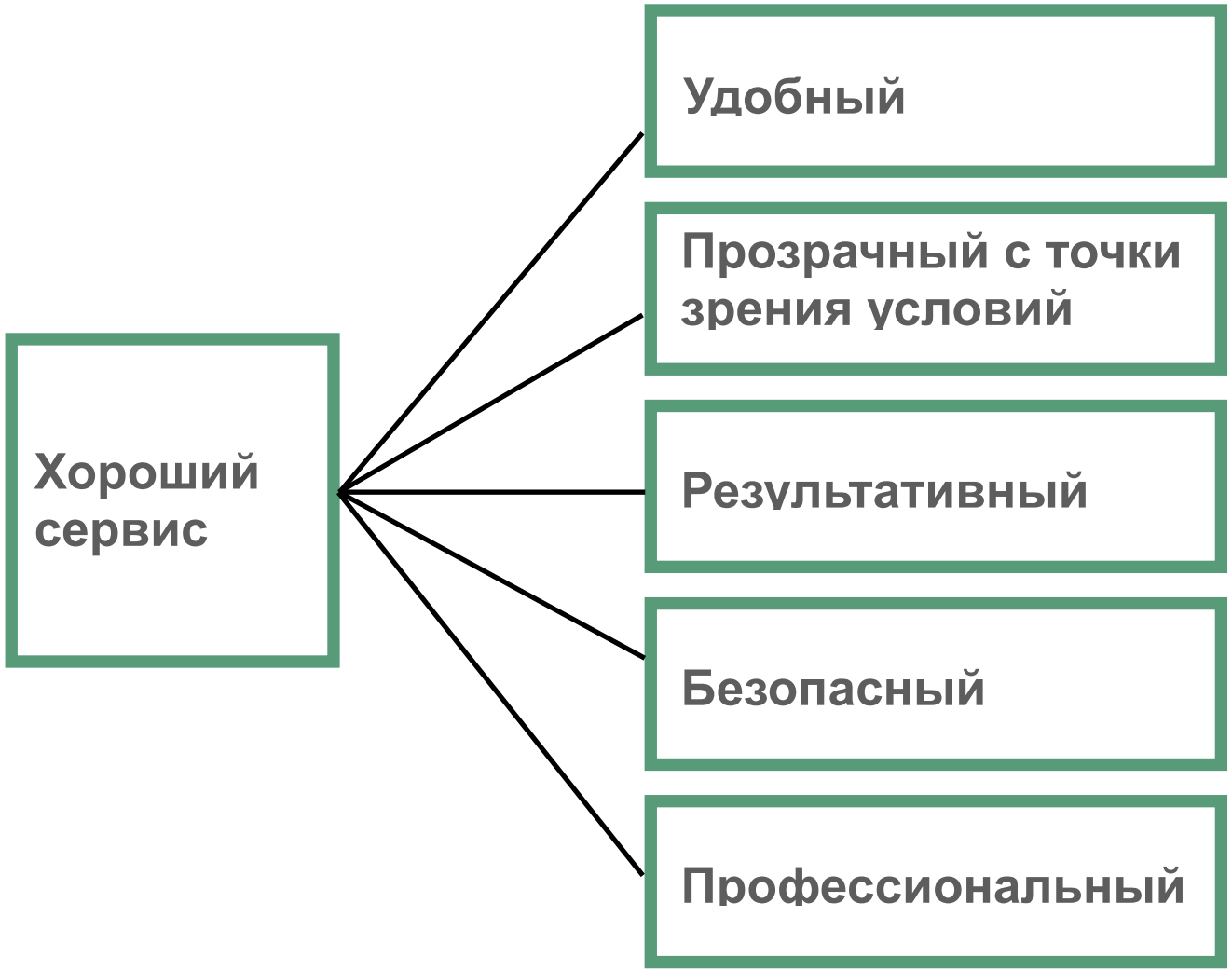
BY AGIMA

BY AGIMA

8. У сервиса есть базовое каноны

BY AGIMA

Сервисные эвристики



ХАРАКТЕРИСТИКИ **УДОБНОГО** СЕРВИСА

BY AGIMA

1

Удобный сервис

Все могу сделать сам,
все понятно и логично

- Демонстрирует **текущий статус и состояние сервиса**, показывает **образ конечного результата**, предоставляет **навигацию по дальнейшим шагам**
- Выглядит и является **целостным во всех каналах** и **на всех шагах** пути клиента
- Доступен как **для новичков**, так и **для опытных пользователей**
- **Инклюзивен - доступен всем для кого предназначается** вне зависимости от обстоятельств и способностей
- Опирается на общепринятые стандарты, пользователю **не нужно изучать новые правила и способы работы**

ХАРАКТЕРИСТИКИ **ПРОЗРАЧНОГО** СЕРВИСА

BY AGIMA

2

Прозрачный сервис

Все однозначно - могу рассчитывать и строить планы

На каждом шаге четко дает понять **сколько времени понадобится на выполнение задачи**

На каждом шаге четко дает понять **какие еще ресурсы** понадобятся от пользователя для выполнения задачи и, **что он получит взамен**

Всегда понятно **для кого предназначен** сервис, **кто может получить к нему доступ**

Показывает, **как удовлетворяет базовые и предполагаемые ожидания на каждом конкретном шаге**, с помощью каких средств, ресурсов и условий

ХАРАКТЕРИСТИКИ **РЕЗУЛЬТАТИВНОГО** СЕРВИСА

BY AGIMA

3

Результативный сервис

Вижу, что все действия осмысленны, верю в успех

Все шаги в сервисе ведут к цели и **заканчиваются выбором клиента**. Там где не требуется делать выбор **все делается за клиента проактивно**

Сервис **удовлетворяет потребности** разных персон на каждом шаге

Каждый шаг протекает с **адекватным задаче темпо-ритмом**, формирует **необходимые паузы для принятия решения**

Информацию о сервисе легко найти и пользователь с самого начала понимает **какие его задачи и как ваш сервис будет решать**

Нет застревания и тупиков, любой пользователь дойдет до результата и всегда **знает, как продолжить свой путь**

Сервис приводит к цели сам, **без необходимости пользователю прибегать к помощи других служб**

ХАРАКТЕРИСТИКИ **БЕЗОПАСНОГО** СЕРВИСА

BY AGIMA

4

Безопасный сервис

Чувствую и вижу, что все поправимо и все под контролем, никакого вреда не принесу

- Имеет **механики предотвращения и диагностирования ошибок** пользователя
- Обеспечивает **пользовательский контроль**, предоставляет в разумное время возможность **отменить действие и сделать шаг назад**
- Предоставляет **справочную документацию** и возможность поиска в ней
- **Безопасен для окружающей среды**
- **Безопасен для жизни и здоровья потребителей**

ХАРАКТЕРИСТИКИ **ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО** СЕРВИСА

BY AGIMA

5

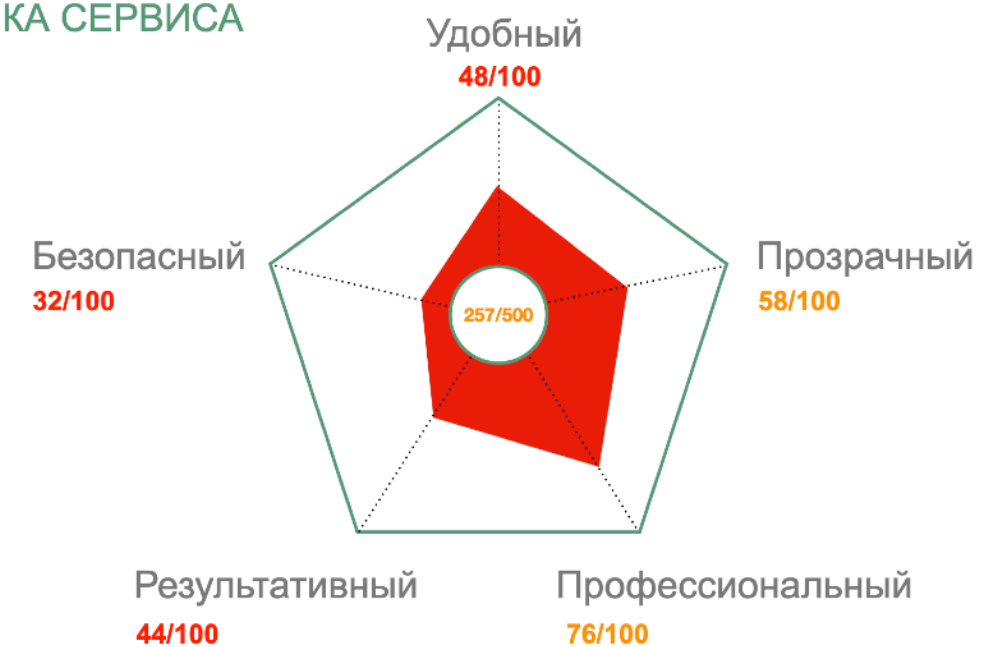
Профессиональный сервис

Мне рады, мне хотят и могут помочь, я позитивен и спокоен

- Сотрудники вежливы и доброжелательны (адекватно сервису), проявляют профессиональную этику
- Сотрудники и системы демонстрируют экспертность и дают компетентные ответы на запросы
- Обещания и взятые на себя обязательства выполняются
- В любой момент готов обеспечить пользователю **доступ к живому человеку, уполномоченному помогать** и обладающему для помощи ресурсами

			ШАГ 1	ШАГ 2	ШАГ 3	ШАГ 4	257 из 500
Удобный	M	Диагностирует текущий статус и состояние сервиса, показывает образ конечного результата, предоставляет навигацию по дальнейшим шагам	0,67	0,33	0,33	0,67	
	M	Выглядит и является целостным вне всех каналов и на всех шагах пути клиента	0,00	1,00	1,00	1,00	
	M	Доступен как для новичков, так и для опытных пользователей	1,00	0,00	0,00	1,00	
	M	Инклюзивен - доступен всем для кого предназначается вне зависимости от обстоятельств и способностей	0,50	0,75	0,50	0,25	
	M	Опирается на общепринятые стандарты, пользователю не нужно изучать новые правила и способы работы	1,00	0,00	1,00	1,00	
	5	**Итого по блоку «Удобный» % опыта**	**83,33**	**41,67**	**56,67**	**78,33**	**48**
Прозрачный	M	На каждом шаге четко дает понять сколько времени понадобится на выполнение задачи	0,25	0,50	1,00	0,25	
	M	На каждом шаге четко дает понять какие еще ресурсы понадобятся от пользователя для выполнения задачи и, что он получит взамен	1,00	0,25	0,50	0,50	
	M (вне всех шагов)	Всегда понятно для кого предназначен сервис, кто может получить к нему доступ	0,50	1,00	0,25	1,00	
	M	Показывает, как удовлетворяет базовые и предполагаемые ожидания на каждом конкретном шаге, с помощью каких средств, ресурсов и условий	0,25	0,75	0,50	0,75	
	4	**Итого по блоку «Прозрачный»**	**50**	**62,5**	**56,25**	**62,5**	**58**
Результативный		Все шаги в сервисе ведут к цели и заканчиваются выбором клиента. Так где не требуется делать выбор все делается за клиента проактивно	0,40	0,50	1,00	0,40	
		Сервис удовлетворяет потребности разных персон на каждом шаге	1,00	1,00	0,60	1,00	
		Каждый шаг протекает с адекватным затем темпо-ритмом, формирует необходимые паузы для принятия решения	0,40	0,40	0,73	0,80	
		Информацию о сервисе легко найти и использовать с самого начала понимает какие его задачи и как наш сервис будет решать	0,60	0,20	1,00	0,60	
		В застревании и тупиков, любой пользователь дойдет до результата и всегда знает как продолжить свой путь	1,00	0,40	0,80	0,80	
		Сервис приводит к цели как, без необходимости пользователю прибегать к помощи других служб	0,60	0,30	0,40	1,00	
	6	**Итого по блоку «Результативный»**	**66,67**	**46,67**	**75,50**	**76,67**	**44**
Безопасный		Имеет механизм предотвращения и диагностирования ошибок пользователя	0,45	0,30	0,60	0,45	
		Обеспечивает пользовательский контроль, предоставляет в разумное время возможность отменить действие и удалить шаг назад	0,30	1,00	0,45	0,30	
		В любой момент пока обеспечить пользователю доступ к каждому человеку, уменьшающему помогать и обязательно для помощи ресурсам	0,45	0,30	0,30	0,30	
		Предоставляет справочную документацию и возможность поиска в ней	0,30	0,30	1,00	0,72	
		Безопасен для окружающей среды	0,30	0,45	0,30	0,30	
		Безопасен для жизни и здоровья потребителей	0,72	0,72	0,45	0,60	
	6	**Итого по блоку «Безопасный»**	**42,00**	**51,17**	**51,67**	**44,50**	**32**
Профессиональный		Сотрудники вежливы и доброжелательны, проявляют профессиональную этику	0,40	0,60	0,60	0,80	
		Сотрудники и системы демонстрируют экспертность и тип компетентные ответы на вопросы	0,6	0,4	1,00	0,80	
		Обещания и взятые на себя обязательства выполняются	0,4	0,60	0,4	0,4	
	3	**Итого по блоку «Профессиональный»**	**46,67**	**53,33**	**66,67**	**60,00**	**76**

ОЦЕНКА СЕРВИСА



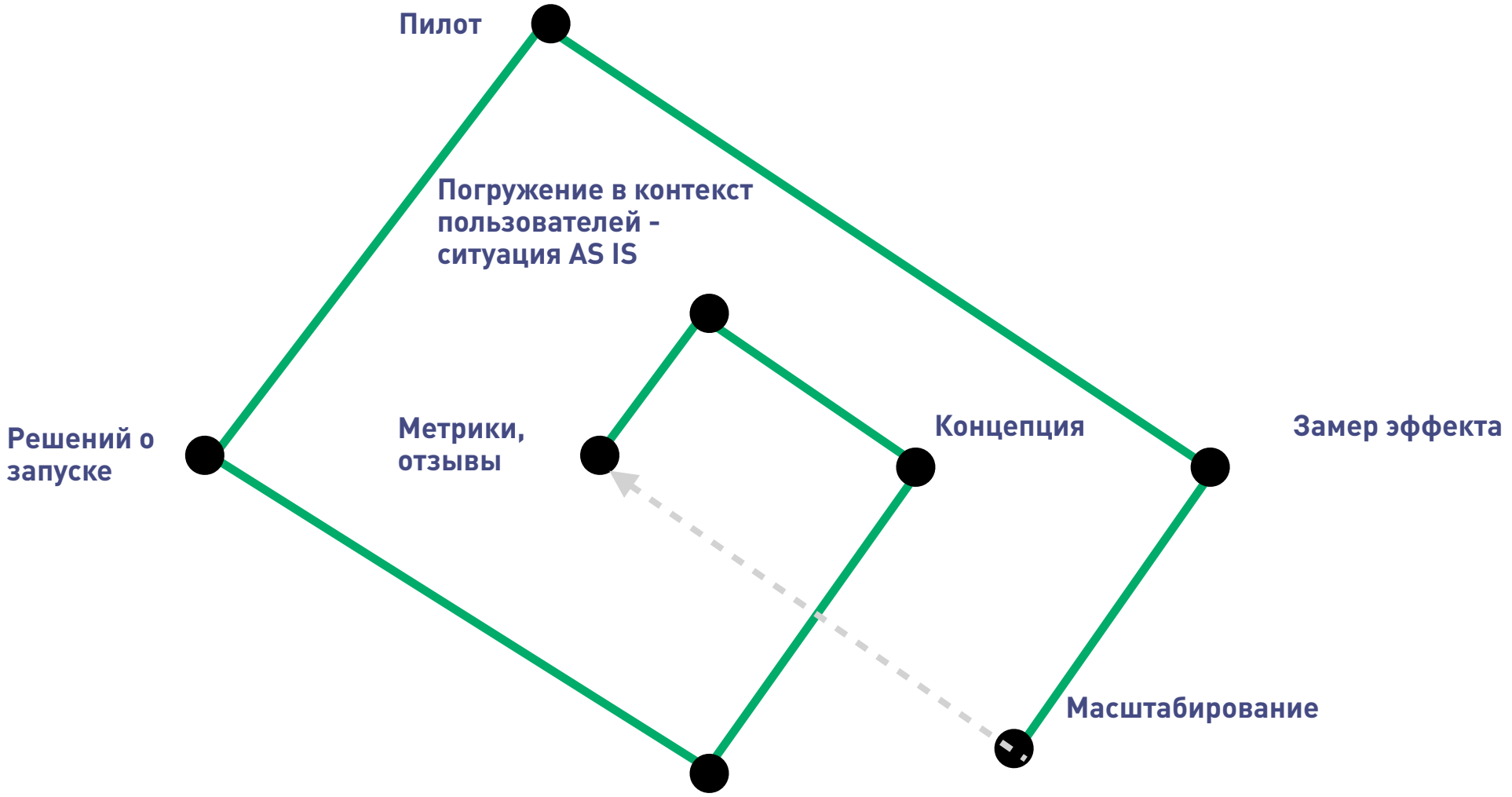
BY AGIMA

BY AGIMA

Задача сервисных проектировщиков создавать эффективный сервис полный выдающихся впечатлений

Непрерывная петля обратной связи

BY AGIMA



По мотивам иллюстрации Максишко Данилы

Компании с хорошими сервисами объединяет:

1. Понимание своих людей: клиентов и сотрудников

3. Знание, как им можно помочь - владение инструментами и приемами проектирования опыта

5. «Что проповедуют, то и исповедуют» - как снаружи, так и внутри

BY AGIMA

9. Сервис требует целостности

BY AGIMA

Сферы ответственности проектировщика

BY AGIMA

Всем счастья
+ 7 916 304 90 31