Τίτλος:
σχεδιασμός υπηρεσιών
Ακριβής Ορισμός:

Ο σχεδιασμός υπηρεσιών είναι η δραστηριότητα οργάνωσης και σχεδιασμού ανθρώπων, υποδομών, επικοινωνίας και υλικών στοιχείων μιας υπηρεσίας προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητά της και η αλληλεπίδραση μεταξύ παρόχων υπηρεσιών και πελατών. Είναι μια δημιουργική, βιώσιμη και με επίκεντρο τον χρήστη διαδικασία σχεδιασμού που χρησιμοποιείται από οργανισμούς για να δημιουργήσουν αξία για τους πελάτες ή τους χρήστες τους και χρησιμεύει ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τον πάροχο υπηρεσιών.

Συμπληρωματικές πληροφορίες:

Ο σχεδιασμός υπηρεσιών έχει αρχίσει να υιοθετείται από την ιδιωτική αγορά μόλις τα τελευταία χρόνια. Ο αντίκτυπος που μπορεί να έχει ο σχεδιασμός υπηρεσιών στον τρόπο με τον οποίο μια εταιρεία ασκεί τις δραστηριότητές της είναι μεγάλος (ιδιαίτερα για τις ΜΜΕ).

Αγγλικός Ορος:
service design
Αγγλικό κείμενο:

Service design is the activity of organising and planning people, infrastructure, communication and material components of a service in order to improve its quality and the interaction between service providers and customers. It is a creative, viable, and user-centred design process that is used by organisations to create value for their customers or users and serves as a competitive advantage for the service provider. Service design has only started to be adopted by the private market in the last few years. Based on fruitful examples, we have

illustrated the impact that service design can have on the way a company conducts its business, as well as to explore the drivers and obstacles related to the use of service design by European companies (and particularly SMEs), its scalability potential, and the role of policy makers.

Παραπομπή /Πηγή (link):

Interaction Design Foundation

Κατηγορία:
Επιχειρηματικότητα, Έρευνα, Καινοτομία