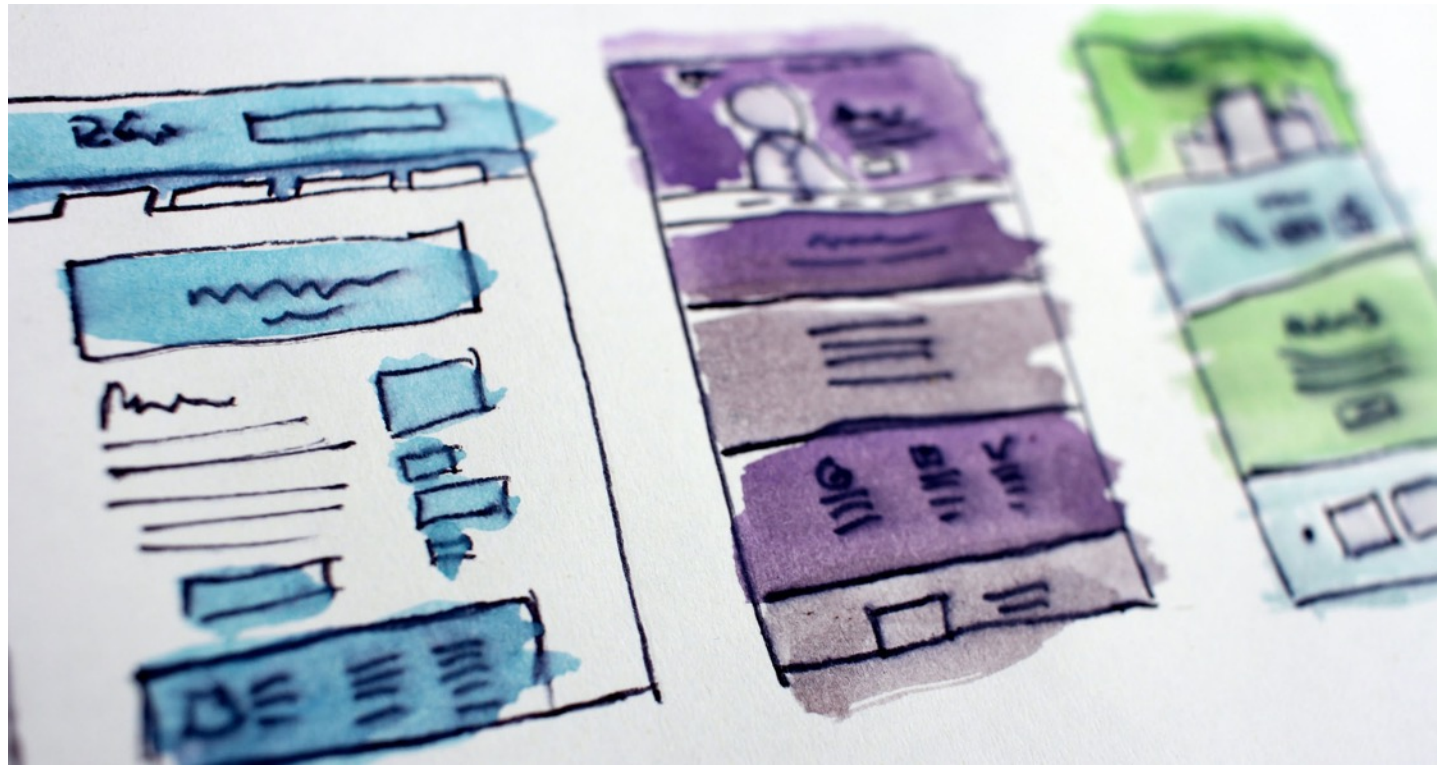


# Service Design

Jonas Aronsson, Ninetech AB



## Kundcentrerad utveckling av tjänster

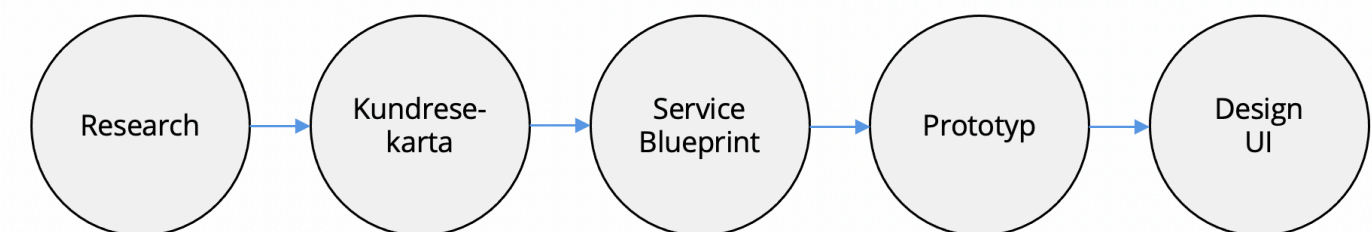
Service design handlar om att skapa en röd tråd i interaktionen mellan människa och teknik och ett helhetsperspektiv kring hur er kund upplever en tjänst, eller hela ert varumärke.

I vårt fall är vi naturligtvis inriktade på skapandet av digitala tjänster, men för att utforma dessa på rätt sätt behöver vi ur ett kund- och organisationsperspektiv förstå även hur andra delar inverkar. Till exempel den fysiska upplevelsen av att besöka en skobutik, besöka sin bank inför ett husköp eller stå i en liftkö i kraftigt snöfall och med kurrande mage.

## Stegen mot en genomtänkt digital tjänst

När vi designar en tjänst rör vi oss genom olika faser. Vi söker efter fakta och insikter, skapar en bild av helheten och försöker sedan ta fram en prototyp som visualiserar tjänsten.

Det går att använda alla, eller bara vissa delar, av de metoder vi använder beroende på vilken typ av tjänst som ska utvecklas och dess komplexitet. Service design är i allra högsta grad anpassningsbart.



“  
Grunden i Service design är att förstå kundens upplevelse av en befintlig tjänst, eller förväntningar på en helt ny tjänst, och att använda dessa insikter i design- och utvecklingsarbetet.  
”



*Steg för steg närmar ni er en tjänst som är sprungen ur användarens behov.*

# Fem viktiga steg

## 1. Research kring användarbehov & beteenden

Det finns olika sätt att få en bild av nuläget och användarnas behov. I vårt fall använder vi mest **fokusgrupper** och **djupintervjuer**. Det är viktigt att genomföra denna typ av undersökningar på rätt sätt för att vara säker på att det finns en tillförlitlighet och validitet i de svar vi får.

I vissa fall är också **fältstudier** eller **övervakade användartester** intressanta för att bygga upp förståelse kring eventuella problem eller hinder som en användare upplever.

---

## 2. Kundresekartläggning

Kundresekartläggning (Customer journey mapping) är ett perfekt workshop-format för att både visualisera hur en kund använder och upplever en tjänst idag och hur en ideal utformning av en tjänst borde se ut.

## 3. Service Blueprints

Service Blueprints är något förenklat att ta kundresekartan och också visualisera vad som händer eller behöver hända inom era väggar (bortom kundens synfält) för att allt ska fungera. Vi adderar begreppet ”back stage” som syftar till att rita in era roller, processer och stödsystem som finns på kartan för att leverera er tjänst till kunden.

En service blueprint ska inte förväxlas med en systemöversikt eller lösningsarkitektur även om den innehåller en teknisk nivå.

# Fem viktiga steg

## 4. Skapa en designprototyp

Sista steget i en designdriven utveckling av en tjänst, innan den är redo att börja byggas, är att arbeta fram en designprototyp för en tänkta digitala tjänsten. Så att vi sedan kan testa prototypen på riktiga användare och få en bekräftelse på att vi designat en tjänst som uppfyller behovet. Och är så lättanvänd som det bara går!

Vi följer utvalda delar av Googles metodik för designprintar, framförallt hur vi skissar och arbetar fram prototyper som sedan kan testas mot målgruppen.

---

## 5. Dags för digital design, färg & form.

När prototypen är förankrad och testad är det dags att skapa det slutliga gränssnittet som användaren ska mötas av och interagera med. Detta kallas ofta **UI – user interface**. Här är färg, form och typografi viktiga delar. Det är här vi knyter ihop en användbar design med ert varumärke och den känsla ni vill förmedla via ert designspråk.

Ofta tar vi även fram ett så kallat **designsystem** som innehåller riktlinjer och regler för hur ikoner, element, färger, typsnitt mm ska användas i alla era digitala gränssnitt och kanaler. Fördelen med att ha ett designsystem är att vi säkerställer en likartad upplevelse av ert varumärke i alla kanaler.

Vi arbetar främst med designverktyget **Figma** för att ta fram digital design och digitala designsystem. Starka varumärken som Audi, Uber och Slack jobbar alla med designsystem via Figma.



*Steg för steg närmar ni er en tjänst som är sprungen ur användarens behov.*