CORE
CONCEPT

تصميم الخدمات والتفكير التصميمي: من رحلة العميل إلى الحل

تصميم الخدمات والتفكير التصميمي: من رحلة العميل إلى الحل

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** دراسة حالة

مقدمة

كثيرا ما تسبب الخدمات الإحباط للعملاء والموظفين، لا لقلة الجهد، بل لأن كل إدارة تحسن خطوتها الخاصة ولا أحد يصمم التجربة من بدايتها إلى نهايتها. ثم تختار الحلول قبل فهم المشكلة، فتنتهي الأنظمة المكلفة إلى أتمتة رحلة معطلة أصلا. تزود هذه الدورة من كور كونسبت مالكي الخدمات وفرق التحسين بمنهجيات التفكير التصميمي وتصميم الخدمات، لدراسة الاحتياجات الفعلية وإعادة صياغة المشكلات وتوليد الحلول واختبارها وتوصيفها للتنفيذ. ويخرج المشاركون بمقترح إعادة تصميم الخدمة المبني على خريطة رحلة العميل المستقبلية ومخطط الخدمة.

أهداف الدورة

- صياغة مشكلات الخدمة انطلاقا من الأدلة باستخدام أبحاث المستخدمين وخرائط التعاطف وبيانات المشكلة
- تطبيق نموذج Double Diamond ومراحل التفكير التصميمي للانتقال من الاستكشاف إلى حل مختبر
- رسم رحلة العميل الحالية والمستقبلية وتحويلها إلى مخططات خدمة تشمل الواجهة الأمامية والعمليات الخلفية وعمليات الدعم
- توليد مفاهيم الحلول وترتيب أولوياتها باستخدام أساليب منظمة لتوليد الأفكار ونموذج Kano
- بناء نماذج أولية لمفاهيم الخدمة واختبارها مع المستخدمين ثم توصيف متطلبات التنفيذ
- إعداد مقترح إعادة تصميم الخدمة بصيغة يستطيع الراعي اعتمادها وتمويلها

الفئة المستهدفة

- المديرون المسؤولون عن الخدمات المقدمة للعملاء وأدائها
- مديرو تجربة العملاء وجودة الخدمة المعنيون بتحسين الرضا ومعالجة الشكاوى
- مديرو تحسين العمليات والتميز الذين يعيدون تصميم سير العمل بين الإدارات
- مالكو المنتجات والخدمات الرقمية الذين يحددون العروض الجديدة أو المحسنة
- مديرو تحليل الأعمال والمشاريع الذين يحولون الاحتياجات إلى متطلبات حلول
- مديرو السياسات والبرامج الذين يصممون الخدمات للمواطنين أو الأعضاء

محاور الدورة

اليوم الأول: أسس تصميم الخدمات وأدلة الوضع الراهن

- عقليات التفكير التصميمي ونموذج المراحل الخمس من Stanford d.school
- منطق الخدمة السائد والقيمة المشتركة مع العميل
- نموذج التميز في الخدمة في المواصفة ISO 23592: المبادئ والأبعاد
- التخطيط للملاحظة الميدانية ومقابلات أصحاب المصلحة
- مراجعة أدلة الوضع الراهن: الشكاوى وصوت العميل والبيانات التشغيلية

اليوم الثاني: أطر التصميم ومواصفاته

- نموذج Double Diamond: الاستكشاف والتحديد والتطوير والتسليم
- أنشطة التصميم المتمحور حول الإنسان في المواصفة ISO 9241-210
- إرشادات المواصفة ISO/TS 24082 لتصميم خدمة متميزة
- إطار المهام المطلوب إنجازها Jobs-to-be-Done ولوحة عرض القيمة
- خريطة منظومة الخدمة وأصحاب المصلحة

اليوم الثالث: رسم رحلة العميل ومخطط الخدمة وتوليد الأفكار

- بناء الشخصيات وخرائط التعاطف من بيانات البحث
- خريطة رحلة العميل مع نقاط الألم ولحظات الحقيقة
- مخطط الخدمة Service Blueprint: الواجهة الأمامية والعمليات الخلفية وعمليات الدعم
- إعادة صياغة المشكلة بأسئلة كيف يمكننا وتوليد الأفكار بأداة SCAMPER
- ترتيب أولويات المفاهيم بنموذج Kano ومصفوفة الأثر والجهد

اليوم الرابع: النماذج الأولية والاختبار وتوصيف الحل

- النماذج الأولية للخدمة: المحاكاة المكتبية والتجسيد الحركي Bodystorming
- خريطة الافتراضات واختبار المفاهيم القائم على الفرضيات
- نصوص اختبار المفاهيم وشبكة جمع التغذية الراجعة
- تحليل نقاط الإخفاق وأوقات الانتظار على مخطط الخدمة
- متطلبات الحل بصيغة قصص المستخدم ومعايير القبول

اليوم الخامس: دراسات الحالة ومقترح إعادة تصميم الخدمة

- دراسة حالة رحلة مراجع العيادات الخارجية في مستشفى: تجميع نتائج البحث
- دراسة حالة فتح حساب في بنك تجزئة: نقد مخطط الخدمة والمفهوم
- خريطة الرحلة المستقبلية ومخطط الخدمة لخدمة من مؤسسة المشارك
- خارطة طريق التنفيذ ومؤشرات أداء الخدمة ومنها مؤشر جهد العميل
- عرض مقترح إعادة تصميم الخدمة ومناقشته مع الزملاء

المهارات المكتسبة

- أبحاث المستخدمين
- صياغة المشكلات
- رسم رحلة العميل
- إعداد مخطط الخدمة
- تيسير جلسات توليد الأفكار
- بناء النماذج الأولية للخدمات
- تحديد المتطلبات
- استخلاص رؤى العملاء

لماذا تحضر هذه الدورة

- تخرج بمقترح إعادة تصميم خدمة فعلية، وقد اختبر أمام مراجعة الزملاء
- تبني قرارات التحسين على أدلة من العملاء والموظفين بدلا من الافتراضات الداخلية
- تكشف نقاط الإخفاق في العمليات الخلفية التي تسبب تكرار التواصل والتأخير قبل الاستثمار في أنظمة جديدة
- تعمل إلى جانب مديري خدمات وتحسين من قطاعات ودول مختلفة

الخاتمة

تنجح الخدمات المصممة جيدا لأن أحدا نظر إليها من بدايتها إلى نهايتها بعيون من يستخدمونها ومن يقدمونها. تنتقل هذه الدورة من مبادئ تصميم الخدمات وأبحاث المستخدمين، مرورا بنموذج Double Diamond وإرشادات ISO ذات الصلة، وصولا إلى رسم رحلة العميل ومخطط الخدمة وتوليد الأفكار وبناء النماذج الأولية واختبارها. ويطبق اليوم الأخير هذه المنهجيات على حالات من قطاعات مختلفة وعلى خدمة من مؤسسة كل مشارك، لينتج مقترح إعادة تصميم الخدمة جاهزا للعرض على الراعي.