



PUBLICS

> Créateurs d'entreprise ou dirigeants de TPE porteurs d'un projet. Vous souhaitez valider la pertinence, pour ses utilisateurs, d'une offre de service ou d'un produit reposant sur de nouveaux usages

OBJECTIFS

> **Autour d'un produit en conception ou d'un concept de service** nouveau :

- Approfondir et modéliser l'offre de service du point de vue des utilisateurs
- Concevoir un parcours du service et un protocole de tests permettant d'évaluer la valeur avec objectivité
- Cerner les points clés de l'organisation et les ressources techniques qui permettront de délivrer 100% de la promesse du service rendu

En petit collectif, 3 jours planifiés sur 8 semaines, animés par des spécialistes en stratégie, design et ergonomie de service

COMPETENCES VISEES

- > Comprendre les concepts clés pour **bien concevoir un service**
- > Savoir déployer une **méthodologie d'analyse des utilisateurs**
- > Savoir concevoir une **méthodologie de tests de service**
- > Savoir modéliser les **processus délivrant un service**

LIVRABLES

- > **Votre projet challengé par des experts et enrichi par le collectif**
- > **La Boite à outils déployée sur votre projet**
- > **Les supports pédagogiques et méthodologiques**

J1
Vision &
utilisateurs
clés

De l'Adn de mon service à la vision globale

- Les enjeux stratégiques du service
- Caractérisation des utilisateurs, de leur parcours
- Prototypage rapide du service

J2
Tester un
service

Conception et méthodes de tests du service

- Conception d'un protocole de test de service
- Réalisation par les pairs, d'un test sur le parcours utilisateur
- Traitement des données de test

J3
Modéliser
Processus &
ressources

Modèle d'organisation et supports techniques

- Représentation et analyse des processus
- Modèle d'organisation et ressources clés pour délivrer le service et l'expérience utilisateur
- Modélisation de la piste de service et du plan d'affaires

Tarifs

Nous consulter.

Pour bien challenger chaque projet au cours des séances de travail, le nombre d'intervenants et d'experts est adapté à la taille du groupe.

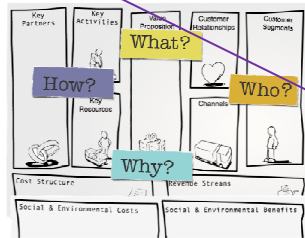
PRINCIPAUX OUTILS DEPLOYES SUR VOTRE PROJET. En amont de l'action, un questionnaire est adressé aux participants pour répondre aux attentes spécifiques de leur projet

Connaissance des utilisateurs et vision

PERSONAS

Poser la vision utilisateur et faire de la conception orientée usages & utilisateurs :

- Sociaux types et univers de mes clients
- Habitudes, motivations, attentes non exprimées ...
- Segmentation des principaux personas



PROMESSE et MODELE D'AFFAIRES CANVAS

Formuler la proposition de valeur et décrypter le BM

- Formaliser et approfondir le modèle d'affaire envisagé
- Se projeter dans l'offre / la solution qui répond aux problèmes / besoins / usages réels d'utilisateurs clés



PARCOURS UTILISATEUR

Décrire la séquence des actions engagées par l'utilisateur :

- Dans le détail & l'intégralité du cycle de vie du service
- Du point de vue utilisateur (interactions, interfaces, solutions attendues...)
- Dégager les moments clés de l'expérience client, moments de rupture

Matérialisation et tests du service

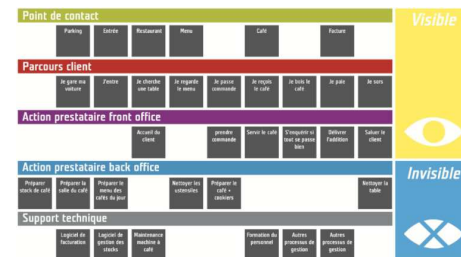
DESIGN ET TESTS DE SERVICES

- Prototyper rapidement le service et les points de contact dans un story-board
- Construire un protocole et dérouler un parcours de test
- Savoir traiter les données issues des tests



Modélisation du service

BLUEPRINT



Représenter et analyser le processus de service. Optimiser l'organisation et intégrer les améliorations :

- Visualiser la cohérence des processus
- Identifier les points de rupture
- Optimiser l'organisation orientée client
- Repérer les supports et ressources indispensables pour rendre le service effectif et délivrer 100% de la promesse

www.serveo-innovation.com

Contact : **Olivier GARDAIS**,
Chargé de mission Conseil Innovation
Tel. 02.41.72.14.39
Email. olivier.gardais@angerstechnopole.com