



**Vous souhaitez vous former ?**

*Professionnalisez votre  
pratique de conception de  
services*

## PUBLICS

- > Dirigeants de PME/PMI
- > Responsable des services : marketing, R&D, innovation et commercial

## OBJECTIFS

Savoir reconnaître les différentes formes d'innovations par les services

Savoir identifier les phases de la méthode de conception et expérimenter les principaux outils

Savoir les solliciter dans le cadre d'un projet

1 jour inter-entreprises

Concepts  
clés

### Généralités sur l'innovation par les services

- Les principes de l'innovation de service
- Innover, créer la valeur, concevoir le service...
- Quelles clés de succès, quelle méthode?

Analyse  
des  
utilisateurs

### Quelles sont les données essentielles pour concevoir des services innovants ?

- Connaissance des utilisateurs, segmentation Personas
- Promesse du service
- Parcours & expérience utilisateurs

Modélisation  
de service

### Comment améliorer un modèle de service ?

- La méthode Blueprint, un outil de représentation et d'analyse du processus
- Qu'est-ce qu'un modèle de service ?
- Quel est son intérêt ?

## CONCLUSION

Pistes de progrès pour mon entreprise :

- Nouveaux usages,
- Amélioration des points de contact,
- Nouvelle proposition de valeur ...

## COMPETENCES VISEES

- > Mobiliser les **concepts clés de l'IPS**
- > Faire appel à une **méthodologie d'analyse des utilisateurs**
- > Faire appel à une **méthodologie de modélisation des services**

## LIVRABLES

- > **Le Support méthodologique**
- > **La Boite à outils**

## Dates et inscription

**Dates : 14 juin et 6 décembre 2016**  
Lieu : CCI - Centre Cointreau à Angers  
Prix : 500€ le 1er part. / 400€ le 2nd part.  
Inscription sur [www.cciformation49.fr](http://www.cciformation49.fr)

Finançable DIF, Agefice, Opac, Fafiec...

## Connaissance des utilisateurs

### PERSONAS

Poser la « vision » de l'utilisateur et faire de la conception orientée usage & utilisateurs :

- Archétypes comportementaux
- Attentes non exprimées, habitudes, ambitions...
- Segmentation des principaux personas
- Application sur un exemple de service



### PROMESSE

La proposition de valeur d'un service

- L'expérience utilisateur, son système d'usages et de valeurs
- Formuler une promesse de service
- Exercice sur un cas pratique



## Modélisation du service

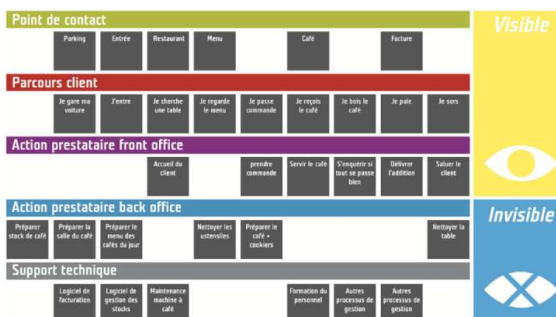
### PARCOURS UTILISATEUR

Bien concevoir le service en modélisant le parcours utilisateur :

- dans le détail & l'intégralité du cycle de vie du service
- du point de vue utilisateur (interactions, interfaces, expérience, ressenti...)
- conception d'un parcours sur un cas concret



### BLUEPRINT



Représenter et analyser le processus de service :

- Voir la cohérence, les points clés
- Identifier les points de ruptures, les pistes d'innovation
- Optimiser l'organisation orientée client
- Présentation d'exemples, construction d'un blue Print sur un service industriel

[www.servéo-innovation.com](http://www.servéo-innovation.com)

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