

# Service Design

## voor Innovators en Transformers in IT

Wat is Service Design en hoe gebruikt u het:  
technieken en tips voor digital business professionals

Woensdag 1 oktober 2014 (14-21u) - Golden Tulip Brussels Airport (Diegem)

### Een praktische blik achter de schermen van service design

De snelle evolutie van onze markten wordt gedreven door de toenemende digitalisering. Dit dwingt alle organisaties om beter in te spelen op de steeds hogere eisen van de gebruiker. De klassieke trajecten om oplossingen te ontwikkelen blijken echter steeds minder toereikend in deze context.

Service Design is een efficiënte en flexibele aanpak om alle belanghebbenden binnen een organisatie (over de silo's van departementen, IT-systemen, applicaties, databases, ... heen) te verenigen rond de noden van de klant/gebruiker. Hierdoor wordt de ontwikkeling van (nieuwe) diensten klantgericht en wordt technologie optimaal ingezet voor klanttevredenheid.

Deze **zeer interactieve presentatie en workshop** zal u via praktische voorbeelden uit verschillende sectoren aantonen hoe het verstandig gebruik van service design technieken de kans op slagen en de effectiviteit van uw IT/digitale projecten kan doen toenemen.

In een wereld waar wij door opéenvolgende golven van "technologische" evoluties worden overspoeld (mobile, social, big data, cloud, BYOD, consumerisation, ...), moet de gebruiker onze uiteindelijke referentie blijven. Service design helpt ons om dit te bewerkstelligen, zelfs in grotere organisaties.

Dit event "**Service Design voor Innovators en Transformers in IT**" werd speciaal ontwikkeld voor IT en Digital Business Professionals in samenwerking met Namahn. Tijdens het seminar-gedeelte krijgt u een **inzicht in de mogelijkheden van Service Design voor het verbeteren en innoveren van de digitale dienstverlening binnen uw organisatie**. Tijdens het workshop-gedeelte maakt u, aan de hand van een case, kennis met de **service design methodiek die Namahn gebruikt bij het ontwikkelen van diensten waarbij IT centraal staat**. Deze methodiek maakt gebruik van "design thinking" tools die toelaten om multi-disciplinair en collaboratief de juiste ontwerpdoelstelling te bepalen en bouwstenen van de oplossing uit te werken.

Namahn is een Brussels ontwerp bureau met een sterke focus op digitaal en mensgericht ontwerpen. Zij ontwikkelden hiervoor de service design toolkit ([servicedesigntoolkit.org](http://servicedesigntoolkit.org)). **Dankzij hun ervaringen en expertise neemt u via deze workshop een vliegende start in service design.**

### Wat leert u in dit Seminar over Service Design ?

Volgende onderwerpen komen aan bod en worden praktisch toegelicht:

- De kern-elementen van een "lean" klant-gerichte aanpak van het ontwerpen, ontwikkelen en implementeren van interne/externe diensten en ervaringen ("experiences")
- Voorbeelden van toepassingen / gevolgen voor verschillende sectoren
- Hoe service design succesvol toe te passen binnen uw organisatie

### Voor wie is dit seminar bedoeld ?

Deze zeer interactieve workshop werd ontwikkeld voor IT en Digital Business professionals die met behulp van nieuwe technologie een optimale gebruikerservaring wil creëren voor de klant. Dit omvat o.a.:

- Business en Requirements analisten, die de juiste behoeften van de business moeten vertalen voor IT
- Marketing en communicatie verantwoordelijken die nieuwe applicaties willen laten ontwikkelen door hun IT afdeling
- IT professionals die digitale klantgerichte applicaties, producten, websites en diensten ontwikkelen
- Product, Service en Operations managers
- R&D afdelingen, Consultants en Innovatie-adviseurs

Uiteindelijk zal iedereen die producten en diensten ontwerpt en bouwt voor interne/externe klanten baat hebben bij dit event, als hij/zij maar inziet dat er in zijn/haar bedrijf meer klantgericht gedacht, ontworpen en ontwikkeld moet worden.

### Aligneer uw business met uw klanten en met de toekomst

Georganiseerd door:

Strategic IT Information  
**I.T. Works**  
for Innovators and Transformers

In samenwerking met

**namahn**

## SPREKERS



**Joannes Vandermeulen** is oprichter van Namahn, een gerenommeerd Brussels ontwerp- en adviesbureau voor het mensgericht ontwerp van digitale producten en diensten. Na zijn studies archeologie-kunstgeschiedenes aan de KULeuven werkte Joannes een aantal jaar in New York, waar hij kennis maakte met Human-Computer Interaction. Terug in België besloot hij zich toe te leggen op het ontwerpen van gebruikersgerichte interfaces.

Joannes spreekt vaak op conferenties en geeft regelmatig opleidingen aan universiteiten in binnen- en buitenland. Bij Namahn legt hij zich voornamelijk toe op business development.



**Joep Paemen** is partner bij Flow Design Works. Hij adviseert grotere bedrijven zoals Sony, Electrabel en AstraZeneca maar ook een reeks start-ups op het vlak van Customer Experience en Service Design.

Joep heeft reeds vele malen toegepast Service Design technieken in zeer verschillende contexten, steeds met positieve resultaten. Hij werkt vooral aan digitale oplossingen maar zelfs dan staat, zoals bij Namahn waar hij regelmatig mee samenwerkt, de mens als medewerker, als klant en als gebruiker centraal.



**Kristel Van Ael** is partner bij Namahn en als Creative Director verantwoordelijk voor de kennisopbouw en de inhoudelijke kwaliteit van de projecten.

Kristel werd opgeleid als industrieel ontwerper en heeft meer dan vijftig jaar ervaring in bijna alle designsectoren: grafisch, product, verpakking, communicatie, web, software, services, designjournalistiek en -onderwijs.

Kristel ontwikkelt binnen Namahn voortdurend nieuwe methodieken en tools. Zij is ook de hoofdauteur van de service design toolkits.

Kristel geeft vaak opleidingen in service design en is mede-docent product-service-system design aan de UAntwerpen (opleiding productontwikkeling). Namahn werkte ondertussen aan service design projecten voor onder meer AstraZeneca, bpost, de Vlaamse Overheid, de Federale Overheid, Electrabel, Revon Systems, Stad Geel, Taxistop en Zorgbedrijf Antwerpen.

## PROGRAMMA

**13.30u** Registratie en verwelkoming van de deelnemers met koffie/thee en croissants + Netwerkopportunitieit

**14.00u** **Service Design: Introductie – Joep Paemen (Flow Design Works)**

Speciale aandacht zal gaan naar het belang van een vlotte evolutie van het strategisch niveau naar het ontwikkelen en toepassen van concrete oplossingen. Alhoewel veel van deze technieken hun oorsprong vinden in de wereld van dynamische start-ups, zullen er voorbeelden gegeven worden van hoe dit ook vruchten kan afwerpen voor grotere organisaties.

Joep brengt u concrete inzichten in de belangrijkste kenmerken en voordelen van een meer "agile" aanpak van service innovatie en multi-kanaal klantenervaring. Aan de hand van vele praktische voorbeelden zal aangegeven worden wat Service Design ook voor u zou kunnen betekenen.

**15.30u** Koffie/Thee en Versnaperingen

**15.45u** **Aanpak en Uitvoering – Kristel Van Ael & Joannes Vandermeulen (Namahn)**

- Het "nieuwe digitale speelveld": mobile, big data, social media, cloud, Internet-of-Things, ...
- Voorbeelden waar service design nuttig is
- De Service Design methodologie en stappenplan
- Introductie tot de Service Design Toolkit
- Groepsoefeningen rond een case study
- Nieuwe business modellen: "Products as a Service" & "Product Service Systemen"

**18.00u** Dinner Buffet en Netwerkopportunitieit

**18.45u** **Best Practices – Kristel Van Ael en Joannes Vandermeulen (Namahn)**

- Nog meer inzichten halen uit gebruikers
- Scenario's, journeys, prototypes en testing
- Optimalisatie van de service-ervaring
- Service Design vertalen in werkbare deliverables

**20.45u** **Q & A, Afsluiting, Samenvatting en Conclusie**

**21.00u** Einde van dit seminar



## REGISTRATIEFORMULIER

Fax naar: (09) 241.56.56 Vragen ? Bel (09) 241.56.13 of Email [seminars@itworks.be](mailto:seminars@itworks.be)

Dhr. /  Mevr.

Naam : ..... Functie : .....

Bedrijf : .....

Bedrijfsadres : .....

Tel : ..... Fax : ..... BTW nr. : .....

E-mail : .....

Gaat akkoord met de voorwaarden, en neemt deel aan:

### Service Design voor Innovators en Transformers in IT

1 Oktober 2014 (14-21u)

Stuur de factuur voor 690 EUR (+21% BTW) naar mijn bedrijfsadres, tenzij hierna anders vermeld:

Extra info voor factuur (bv. bestelbonnr): .....

Datum : ..... Handtekening : .....

Stuur dit registratieformulier per post of fax naar: I.T. Works, Innovatiecentrum, Technologiepark 3, 9052 Gent, fax: (09) 241.56.56.

U ontvangt per kerende een bevestiging, factuur en routebeschrijving. Uw gegevens worden door I.T. Works bvba in een bestand opgenomen zodat wij u op de hoogte kunnen houden van onze activiteiten. Overeenkomstig de wet van 8/12/1992, heeft u recht op inzage, correctie of schrapping ervan.

U kan ook on-line inschrijven op [www.itworks.be](http://www.itworks.be)