



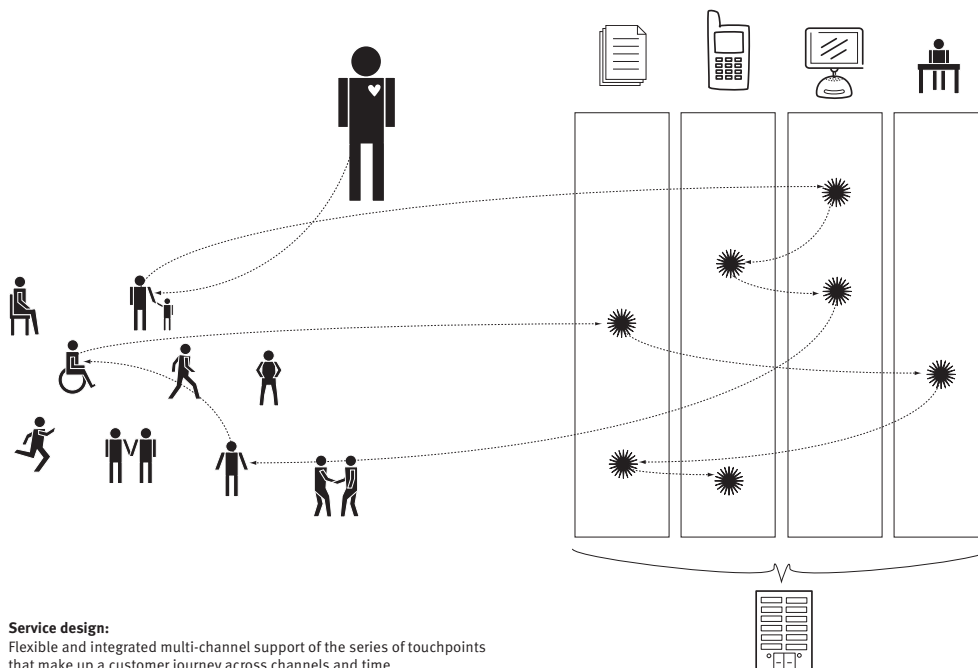
Strategic consumer research for service design

Service design is a new approach to developing innovative service concepts that meet the needs and multi-channel routines of contemporary consumers. Every touchpoint between an organisation and a consumer is regarded as an essential element in the integrated service offering, and designed to optimally supported the customer journey.

The practice of service design requires close collaboration between various disciplines: strategy, research and creation. For the development of a strategic vision that forms the basis of an integrated service offering, it is important to have a firm understanding of the needs in the target market and relevant existing social practices. The insights generated by consumer research inform both the strategy development and the design of concepts and prototypes of new services. Throughout this process it is essential that all disciplines involved work from the perspective of the consumer, citizen or user of the services, as this is the most effective shared point of reference for successful service innovation.

STBY is specialized in consumer research for service design. We use various qualitative research methods that map the characteristics of the touch points in customer journeys and explain these experiences from the perspective of consumers. The insights generated by the research enable the creative exploration of opportunities for service innovation. As an active and inter-disciplinary partner in the innovation processes STBY informs the strategic thinking and inspires the creative process of concept development.

The visual below illustrates a customer journey encompassing a series of touchpoints across channels. In our reports these visuals are combined with quotes from interviews explaining the motivations and expectations that triggered the observed consumer behaviour, and an analysis of the most important patterns and trends identified across the full collection of customer journeys.



Service design:
Flexible and integrated multi-channel support of the series of touchpoints that make up a customer journey across channels and time.

For more information and contact:

Geke van Dijk, strategy director STBY geke@stby.eu / +44 77 99 05 06 77



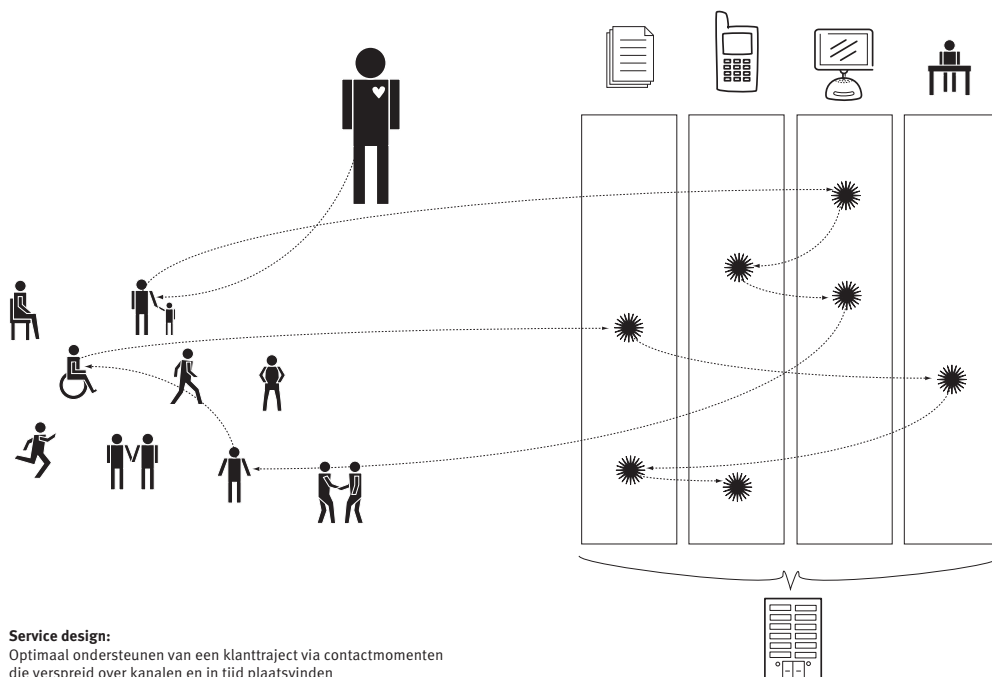
Strategisch consumentenonderzoek t.b.v. service design

Service design is een nieuwe benadering voor het ontwikkelen van innovatieve dienstverleningsconcepten die optimaal aansluiten bij het hedendaagse multi-channel gebruik van consumenten. Elk contactmoment tussen een organisatie en een klant wordt daarbij, onafhankelijk van het door de klant gekozen kanaal, als een kwalitatief onderdeel van de integrale dienstverlening beschouwd en als zodanig ingericht en ondersteund.

De praktijk van service design vereist een nauwe samenwerking tussen verschillende disciplines: strategie, onderzoek en creatie. Voor het ontwikkelen van een strategische visie op de integrale dienstverlening is het belangrijk om een goed beeld te hebben van klantbehoeften en relevante bestaande sociale praktijken. De inzichten op dit vlak kunnen vervolgens gebruikt worden als input voor het ontwerpen en produceren van prototypes van nieuwe dienstverleningsconcepten. Tijdens dit proces is het van belang dat alle betrokken disciplines het perspectief van de klant centraal stellen. Dit perspectief geldt immers als het beste ijkpunt voor succesvolle dienstverlening.

STBY is gespecialiseerd in het uitvoeren van onderzoek ten dienste van service design. Wij gebruiken hiervoor verschillende kwalitatieve onderzoeksmethoden die de keten van contactmomenten tijdens klanttrajecten in kaart brengen en vooral de motivaties en verwachtingen t.a.v. het gebruik van de diverse kanalen/media inzichtelijk maken. STBY speelt een actieve rol in innovatieprocessen door zowel bij te dragen aan de strategievorming als ontwikkeling van nieuwe dienstverleningsconcepten.

Hieronder een voorbeeld van een visualisatie van een klanttraject met een serie van contactmomenten via verschillende kanalen. Deze visualisaties gaan in de onderzoeksrapportage gepaard met citaten die het klanttraject verklaren en een analyse van de belangrijkste patronen en trends in de totale verzameling van klanttrajecten.



Voor meer informatie en contact:

Geke van Dijk, strategy director STBY geke@stby.nl / 06 29 02 89 81