

Des services plus créatifs qui
produisent de la valeur pour
l'utilisateur et pour l'entreprise

Les midis de l'Innovation
15 novembre 2007



Du balai au Swiffer...



P&G a transformé...



l'image du nettoyage...



Comment ? En repensant le système produit/service



Repenser le système produit/service

En agissant sur :



Repenser le système produit/service

En agissant sur :

- Process
- Produit
- Client
- Communication



Repenser le système produit/service

En agissant sur :

– Process :

- Chiffon électrostatique modifie la façon de nettoyer
- Lingette jetable après usage



Repenser le système produit/service

En agissant sur :

- Process
- Produit :
 - Rajeûnissement forme et couleurs
 - Manche démontable
 - Consommable spécifique (lingettes)



Repenser le système produit/service

En agissant sur :

- Process
- Produit
- Client :
 - Suppression des freins (manipulation de la saleté)
 - Fidélisation (consommable spécifique)



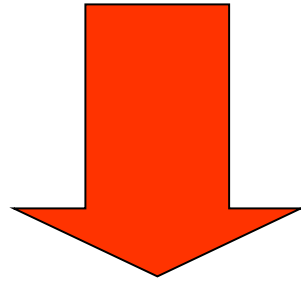
Repenser le système produit/service

En agissant sur :

- Process
- Produit
- Client
- Communication :
 - Démonstration de la technologie (« attire et emprisonne la poussière »)
 - Balayer sans tracas



Résultat



**INNOVATION
DU SYSTEME
PRODUIT / SERVICE**



...totalement orientée utilisateur



Comment le client l'a souhaité



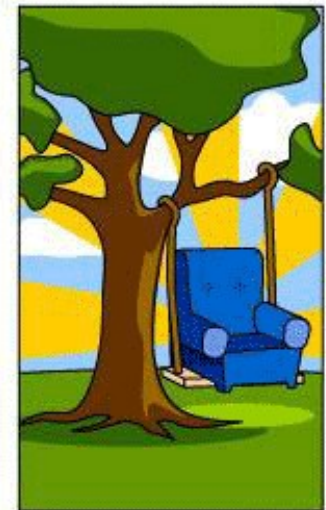
Comment le chef de projet l'a compris



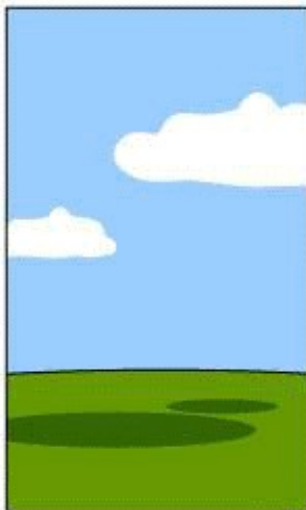
Comment l'analyste l'a schématisé



Comment le programmeur l'a écrit



Comment le Business Consultant l'a décrit



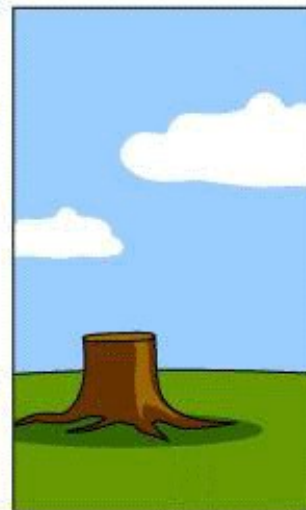
Comment le projet a été documenté



Ce qui a été installé chez le client



Comment le client a été facturé



Comment le support technique est effectué



Ce dont le client avait réellement besoin

Quelles sont les différences dans le cas d'un pur service ?

- Produit
- Service



Quelles sont les différences dans le cas d'un pur service ?

- Produit
 - Visible
- Service
 - Invisible



Quelles sont les différences dans le cas d'un pur service ?

- Produit

- Visible
- Tangible

- Service

- Invisible
- Intangible



Quelles sont les différences dans le cas d'un pur service ?

- Produit

- Visible
- Tangible
- Test possible

- Service

- Invisible
- Intangible
- Tester = utiliser



Quelles sont les différences dans le cas d'un pur service ?

- Produit

- Visible
- Tangible
- Test possible
- Stockable

- Service

- Invisible
- Intangible
- Tester = utiliser
- Non stockable



Quelles sont les différences dans le cas d'un pur service ?

- Produit

- Visible
- Tangible
- Test possible
- Stockable
- Qualité obtenue à la fabrication

- Service

- Invisible
- Intangible
- Tester = utiliser
- Non stockable
- Qualité liée à la prestation

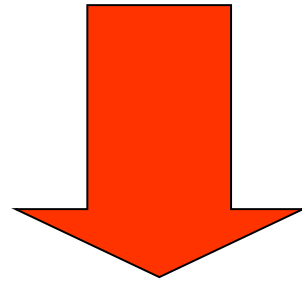


Les défis à relever :

Invisible

Intangible

Tester = utiliser



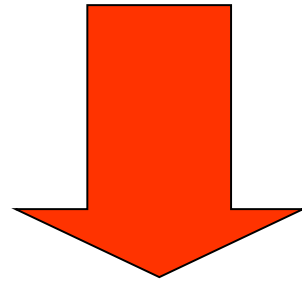
**Gagner la
confiance du client**





Les défis à relever :

Non stockable
Qualité liée à la prestation
(Participation du client)



**Concevoir et gérer
le process**





Le Design peut relever ces défis...

Au moyen d'outils qui ont été
développés pour
le design d'interaction et le design
centré utilisateur



Le design de services,
c'est avant tout une *manière de penser* :

- prendre le point de vue de l'utilisateur,
 - l'observer,
 - se mettre en empathie avec lui,
- et ensuite par des méthodes créatives
- concevoir le service en tenant compte des contraintes économiques et autres, et
 - décrire comment il devrait être effectué.



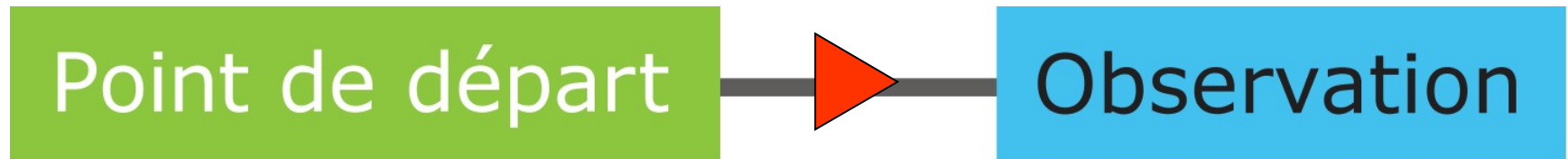
Le Design relève le défi...

Point de départ

- Intention ou objectif
- Analyse stratégique
- Opportunité
- Identification d'un segment de marché
- Situation insatisfaisante



Le Design relève le défi...



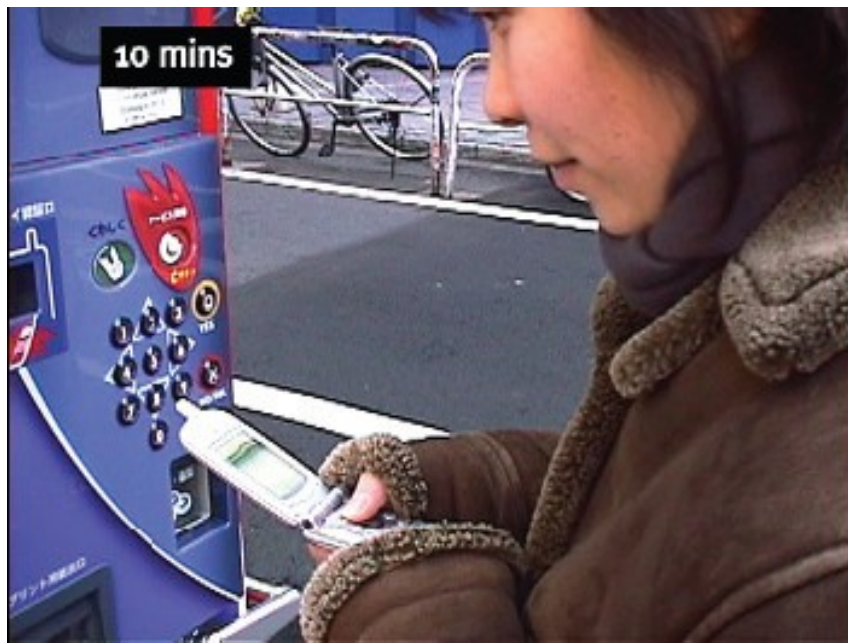
- Analyse des services concurrents
- Empathie vis-à-vis de l'utilisateur
- Définition des besoins et des bénéfices attendus



Observation avant de créer l'i-mode



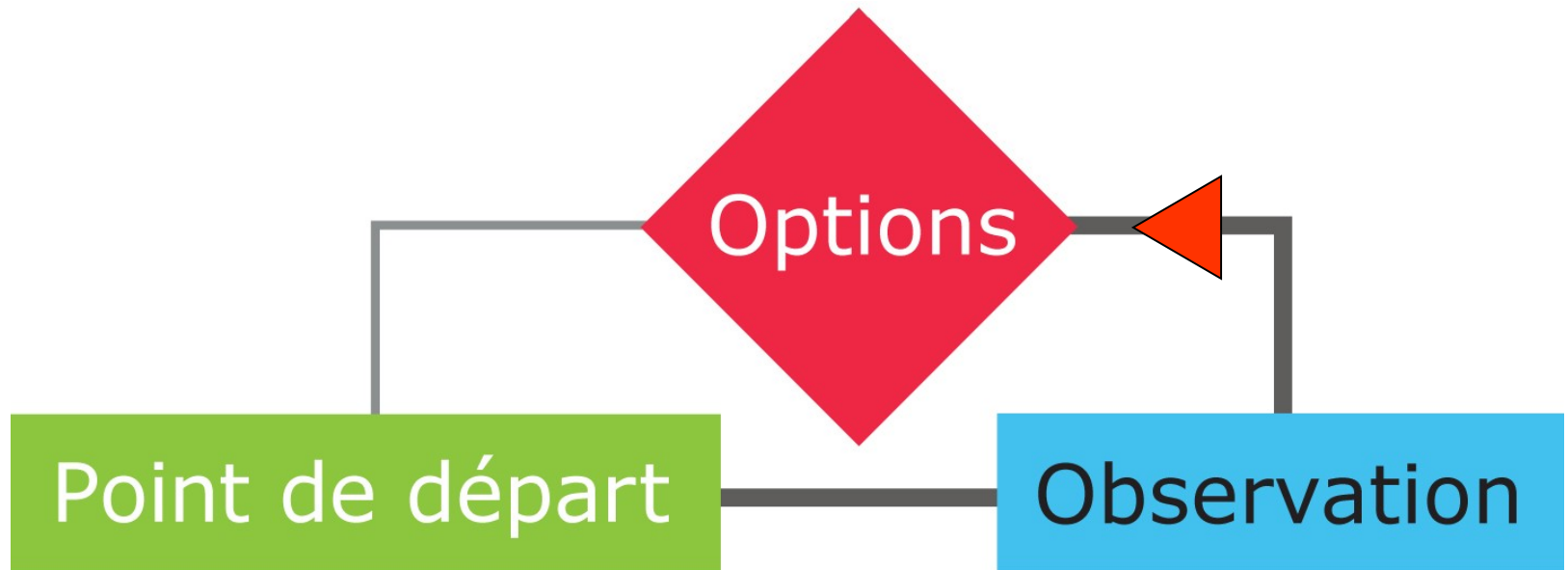








Le Design relève le défi...

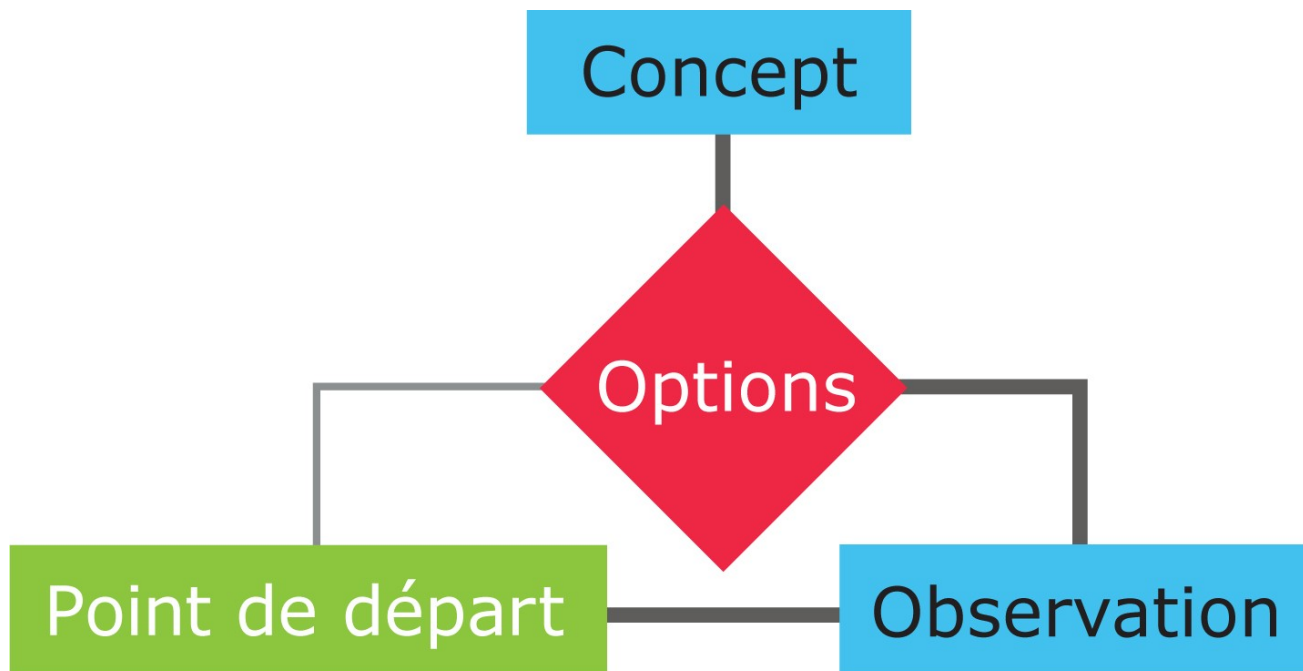


- Choix entre les différentes options de recherche et premier tri avec l'entreprise



Le Design relève le défi...

- Service
- Système Produit-Service
- Service principal et services périphériques
- Partenaires éventuels



« Tout homme de 40 ans qui
prend encore le métro est un
raté... »

Salvador Dali



Le tram parisien ou comment modifier l'image négative du transport en commun...

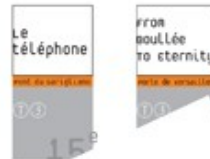






Artiste aussi incalçable que surprenante, **Sophie Calle** procède par effractions, dissimulations, jeux de piste et de cache-cache. La veine dans laquelle s'inscrivent ses travaux reflète une relation entre l'art et la vie qui laisse une place importante à l'affect et au sentiment, distincte du registre neutre, distancé et informatif des œuvres conceptuelles. L'artiste échafaude projets, récits et enquêtes dans lesquels elle-même intervient, tantôt en tant que simple témoin, tantôt en tant qu'héroïne. Elle construit des règles du jeu et des rituels dans le but d'améliorer sa vie, de lui rendre sa dimension existentielle. Fiction et réalité, intimité et aventure se confondent ostensiblement au cœur de son œuvre, comme une tentative de repenser le monde à travers l'histoire de l'art.

Sophie Calle a fait appel à Frank O. Gehry, artiste-sculpteur et architecte de renom, à qui elle a demandé de dessiner un réceptacle destiné à abriter un téléphone public. En sollicitant l'un des architectes les plus renommés au monde, elle souhaitait obtenir une forme aussi éloignée que possible de ce qu'on a l'habitude de voir en matière de mobilier urbain. Il s'agit d'une véritable sculpture dans le plus pur de l'architecture du musée Guggenheim. La cabine téléphonique monumentale qui se dé-



L'art dans la ville



9 œuvres contemporaines
sur le parcours du **tramway T3**
des Maréchaux Sud

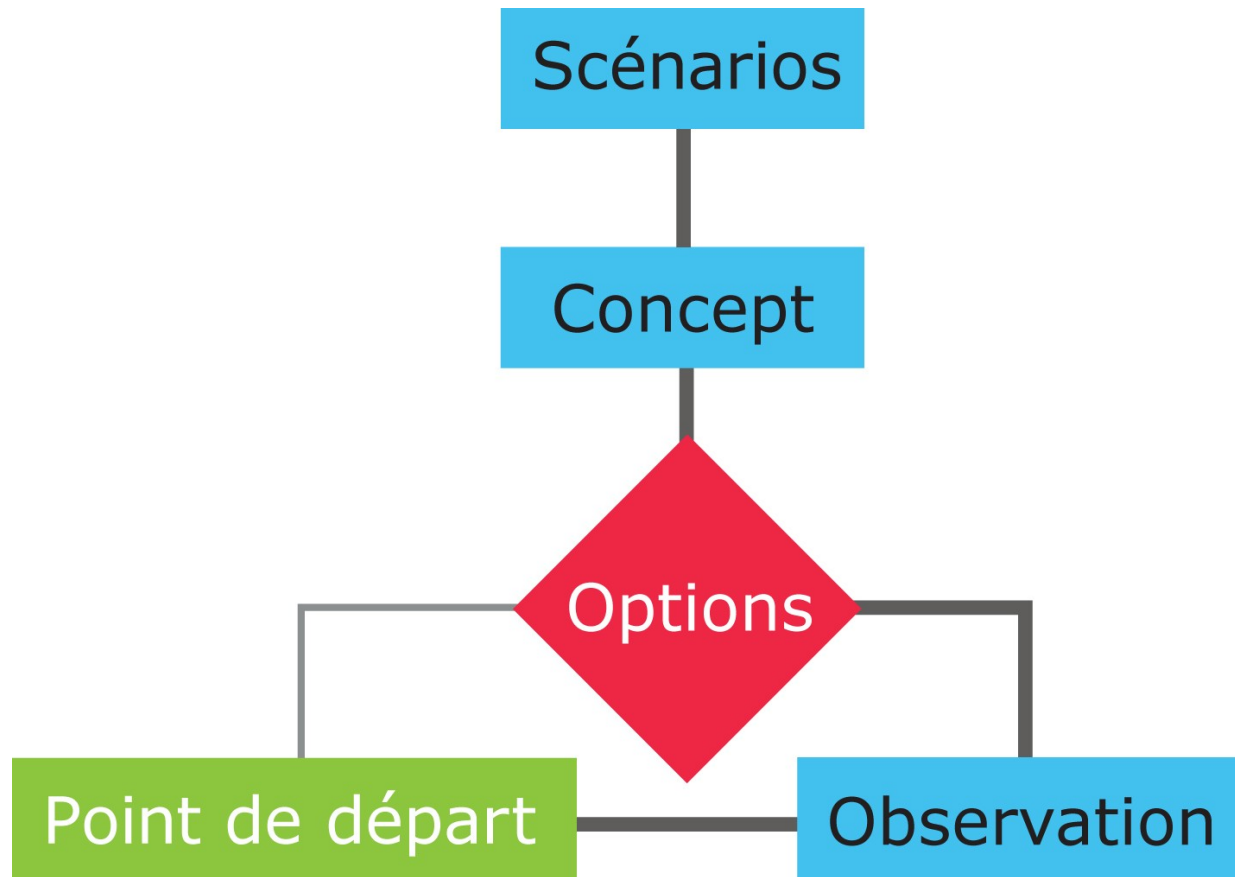


Dans la lignée de ses pavillons, Dan Graham conçoit ici une architecture-sculpture à échelle humaine. Singulière « salle d'attente » située à quelques mètres de la station de tramway, elle est composée de deux arcs de cercle imbriqués. Sa structure en miroir sans tain permet au passant de se réfléchir sur les parois, de voir et d'être vu à la fois. Son parisien devient ainsi partie intégrante de l'œuvre. Poursuivant une réflexion sur l'espace urbaine datée dans les années 70 avec ses pavillons aux parois transparentes (verre, miroir), Graham explore ainsi des oppositions intérieur/extérieur, opaque/transparent, observateur/observé. Le projet du tramway, la forme des matériaux font surtout écho à l'architecture moderniste en verre répandue dans les années 70 et les années 80, en particulier dans le Palais des Sports.

Dan Graham est une figure majeure, depuis plus de trente ans, de la pensée artistique de l'après-pop art et est un contemporain du minimalisme. Récusant l'idée d'une autonomie de l'art, il investit tous les modes d'expression qui lui permettent d'interroger les fonctions historiques, sociales, et idéologiques de la culture contemporaine. Dans ses performances, ses installations et ses constructions architecturales, il met en balance les notions de privé et de public, de performeur et de spectateur, d'objectivité et de subjectivité. Son travail critique sur la notion même de regard lui permet de manipuler la perception du spectateur avec des projections, des vidéos en circuit fermé, des miroirs, des dispositifs dans lesquels la perception du temps et de l'espace est perturbée. Cette œuvre hybride est aujourd'hui représentée dans les plus grands musées européens et américains et influence de nombreux artistes.



Le Design relève le défi...



Bristol UWE

UWE home

Study at UWE

Find a course

Undergraduate study

Postgraduate study

Professional and short
courses

International students

Request a prospectus

Open Days

About UWE

About the University

Faculties

Services

Campus sites

UWE News

Events diary

Student life

Money matters

Accommodation

Student support

Careers

Performing Arts

Sports

Students' Union



Welcome Weekend, 22-23 September 2007

A warm welcome

To get things off to a flying start for students joining UWE in 2007, the University and Students' Union put together a host of activities and events to welcome them in style. Hundreds of Student Ambassadors, UWE and UWESU staff worked together to create the welcome that new students arriving deserved.



[View the Welcome Weekend 07
slideshow](#)

Playing 'Snap'

Before they arrived, students were issued with colour coded lanyards and id-cards to play 'snap'. During the weekend they could look out for others with the same faculty and accommodation colours as themselves and use it as an ice-breaker to get together and make friends from day one.

Food and entertainment

DJs, live music, free food and drinks, bbqs and inflatable games all brought the weekend to life and gave students a party atmosphere to welcome them to the University.

Diary Room

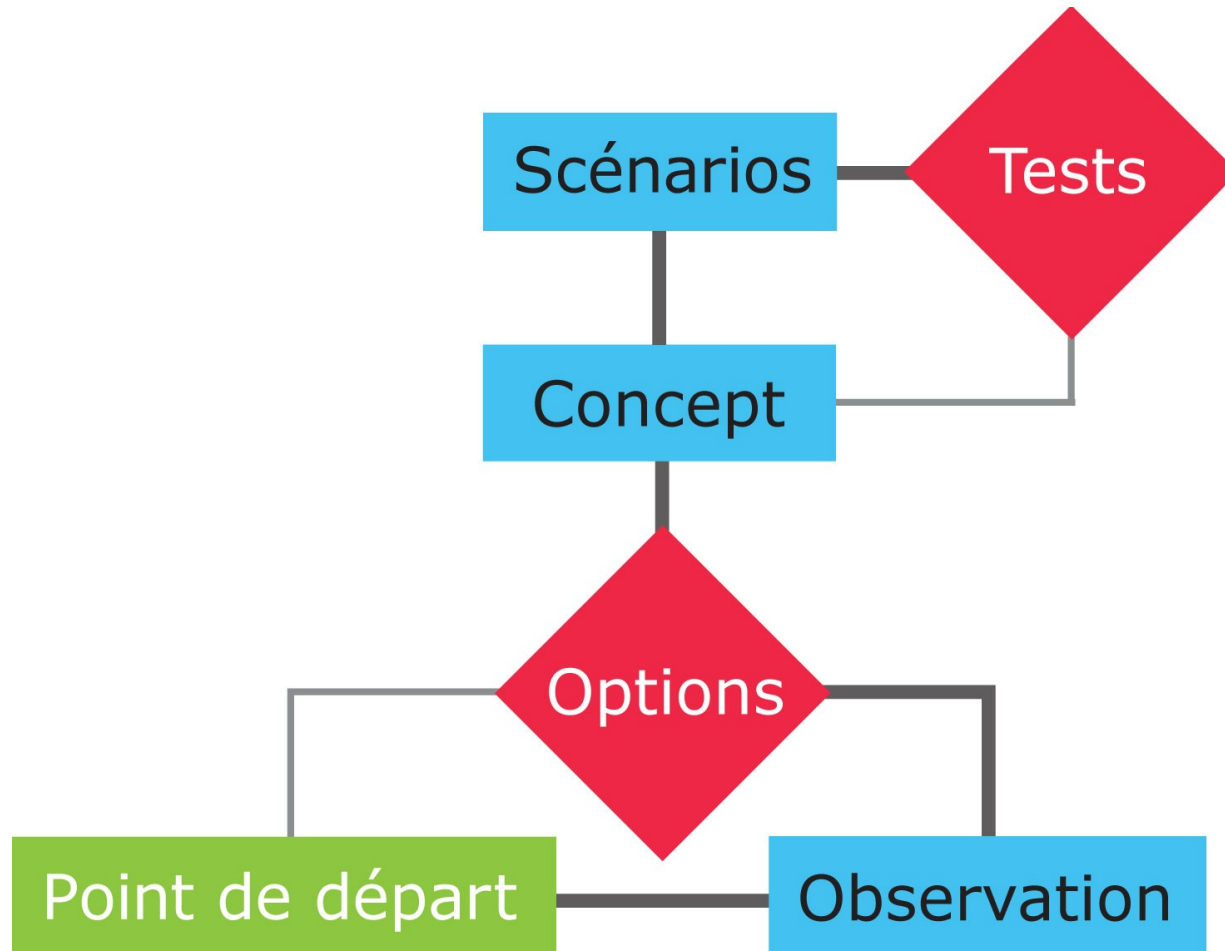
As part of the event students could drop-in for a chat in the UWE Diary Room. Surrounded by giant red letters many students enjoyed talking about what they wanted to get out of coming to UWE and what they hoped to achieve in the future.

Welcome Weekend **07**

... where it all begins

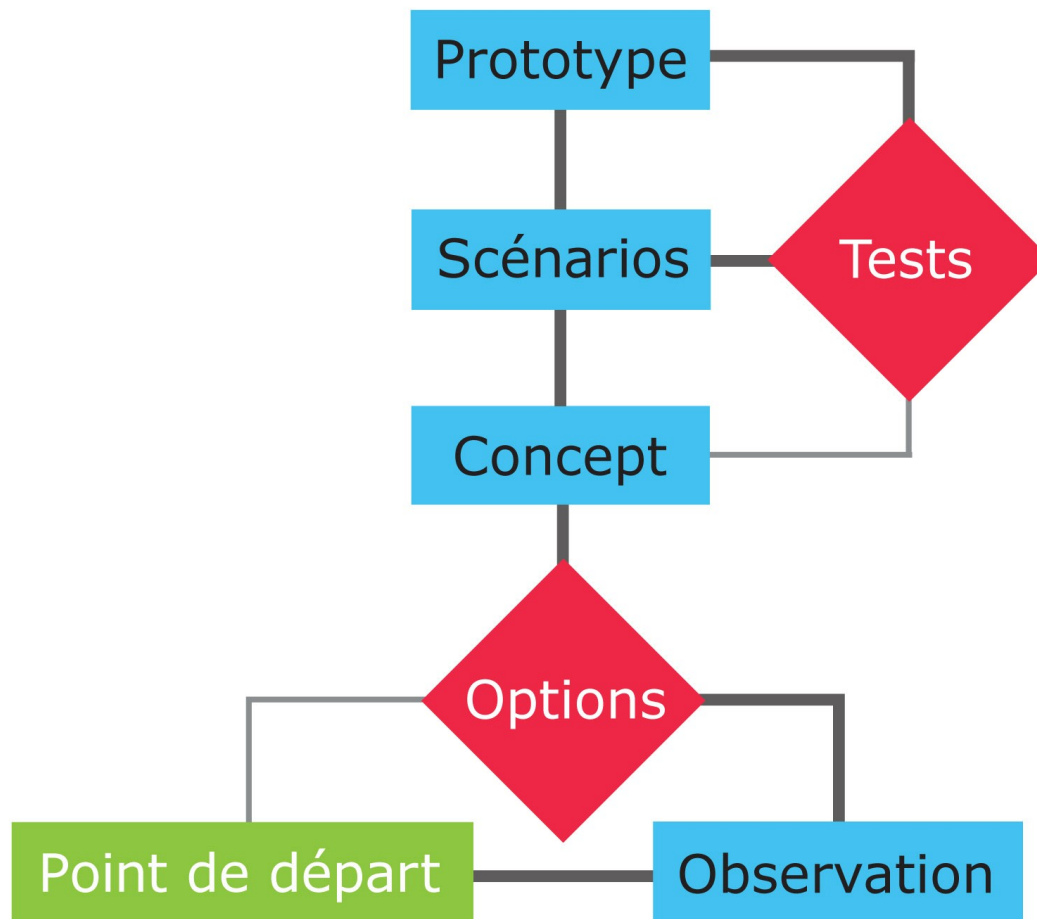
intrados

Le Design relève le défi...



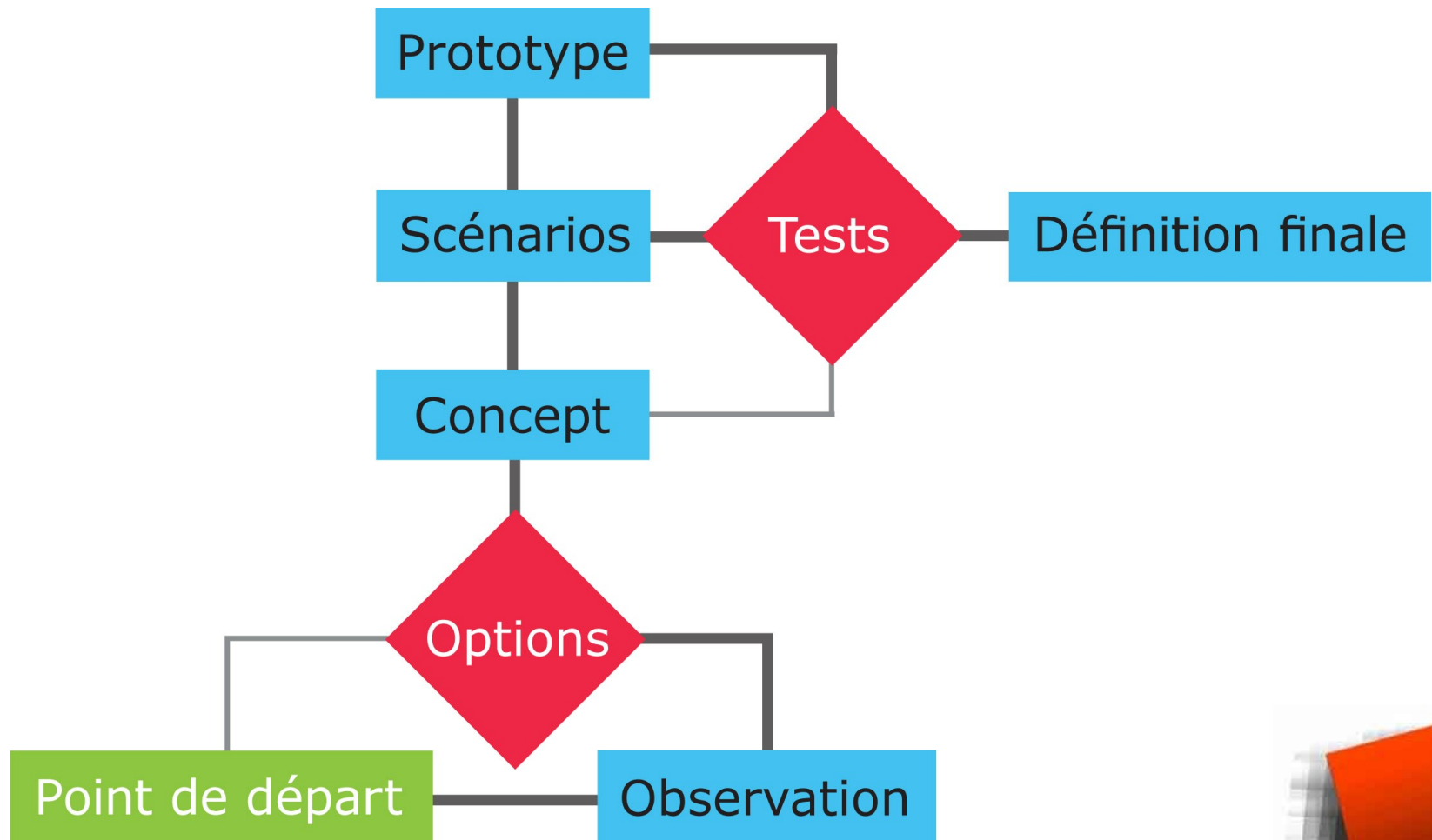
Le Design relève le défi...

-Prototype physique ou schématique

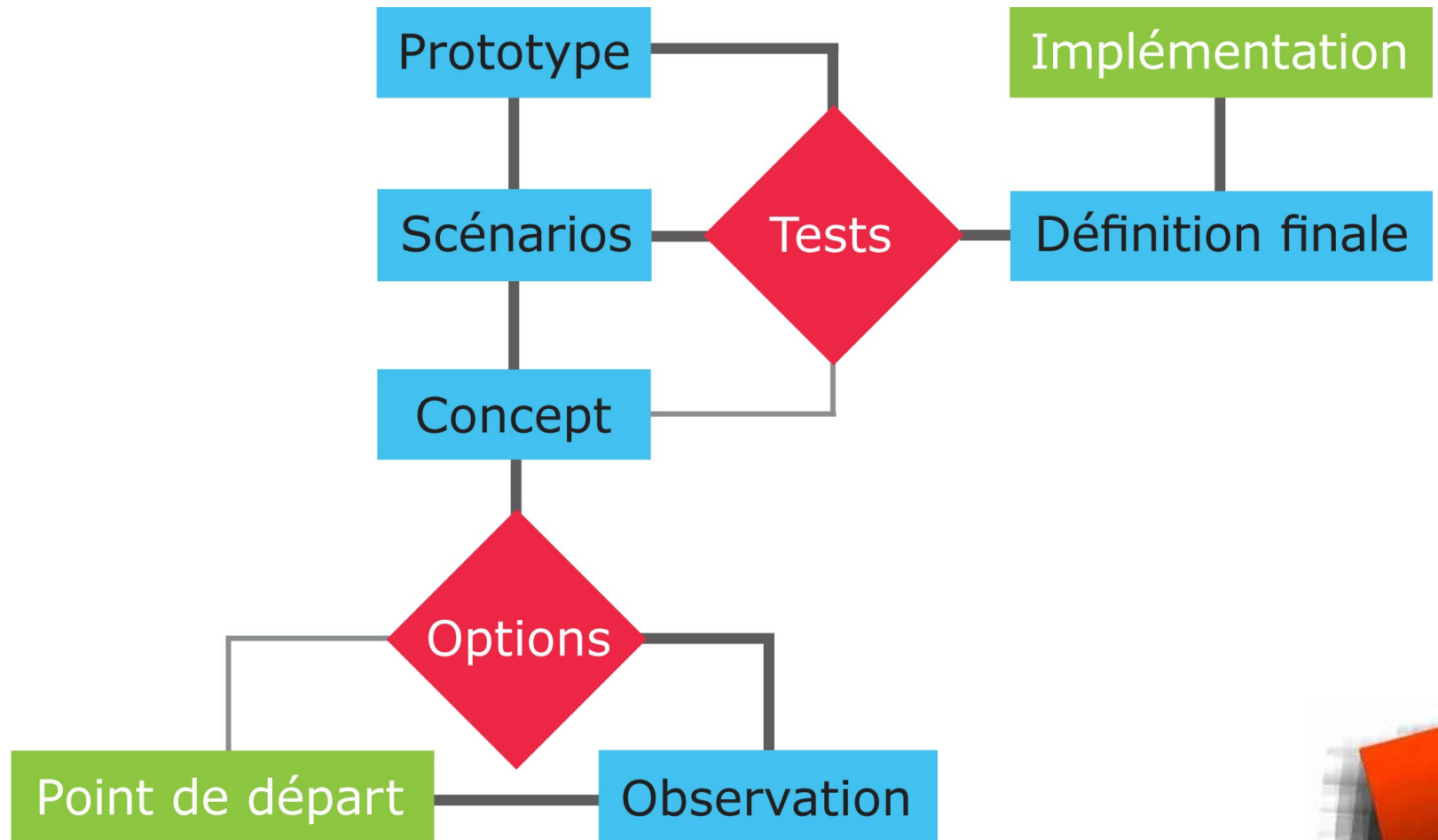




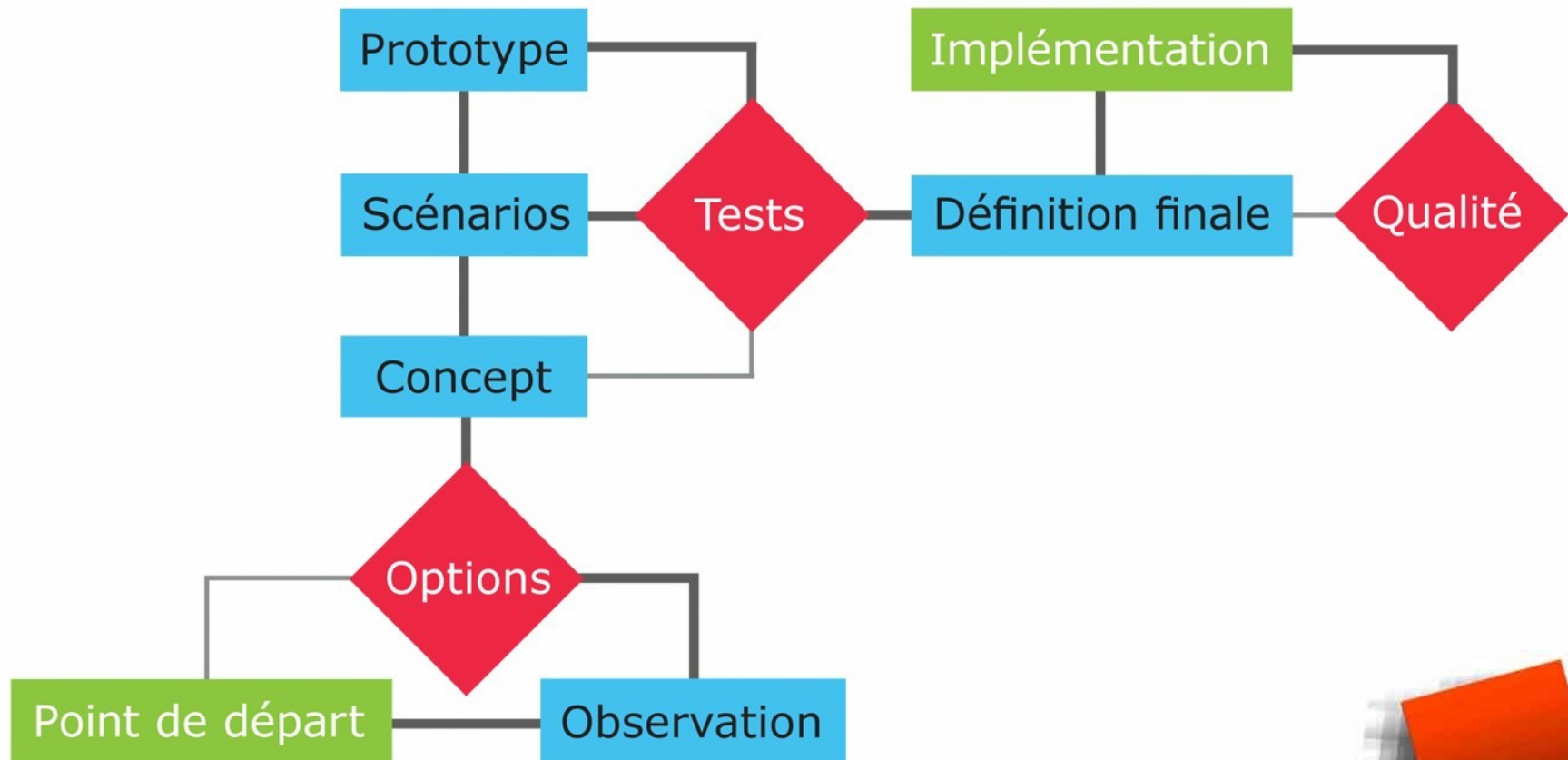
Le Design relève le défi...



Le Design relève le défi...



Le Design relève le défi...



Conclusion

- Le design de service peut apporter de la valeur ajoutée dans de nombreux secteurs
 - Image – communication
 - Développer l'image de marque et la communication du service est le seul moyen d'assurer sa présence en dehors de la prestation contrairement au produit qui reste constamment visible



Conclusion

- Le design de service peut apporter de la valeur ajoutée dans de nombreux secteurs
 - Résultats commerciaux
 - Rendre la qualité tangible donne confiance au prospect et fidélise le client
 - Gérer les interactions (client-client, client-prestataire, utilisateur-machine...) réduit l'insatisfaction



Conclusion

- Le design de service peut apporter de la valeur ajoutée dans de nombreux secteurs
 - Réduction des coûts
 - Focaliser le service sur les attentes réelles du client évite de disperser les ressources de l'entreprise
 - Organiser et fluidifier les processus permet de mieux absorber les fluctuations de charges



Conclusion

- Le design de service peut apporter de la valeur ajoutée dans de nombreux secteurs
 - Motivation du personnel
 - Rendre la qualité tangible valorise le personnel
 - Faire participer le personnel à l'amélioration du service l'implique dans une perspective à long terme



Conclusion

- Le design de service peut apporter de la valeur ajoutée dans de nombreux secteurs
 - Développement durable
 - Penser service plutôt que penser produit optimise l'utilisation des ressources



Merci de votre attention...

- Avez-vous des questions ?

