

HİZMET ORYANTASYONU

UZMAN ÇALIŞTAYI

Uzman bakış açısıyla hizmetinizi uygulamak için gerekli bir süreç ve araç

0. Aşama adı

Hizmet Oryantasyonu

1. Araç adı

UZMAN ÇALIŞTAYI (değerlendirme matrisi)

2. Süre

2 – 3 saat

3. Kullanılan malzemeler

Lütfen bazılarının özellikle bireysel veya grup mu yoksa sanal çalışmalar için mi olduğunu belirleyin.

- Farklı renklerde kalemler ve fosforlu kalemler
- Bir kağıt, minimum A3 boyutu, beyaz tahta, kağıtlı sunum tahtası
- Farklı renklerde yapışkan notlar ve keçeli kalemler
- Bilgisayar ekranı ve TV veya Sunum Kanvası

4. Bu araç nedir, amacı ve faydası nedir?

Uzman çalıştayı (değerlendirme matrisi), Keşif, Tanımlama, Geliştirme ve Prototipleme Aşamasının bir parçası olabilir.

Burada Hizmet Geliştirmeye odaklanıyoruz

Uzman çalıştayı ile hizmet modelini geliştirin (değerlendirme matrisi)

Hizmet modelini uzman çalıştayı ile geliştirmek (yalnızca kullanıcı deneyimine odaklanmak değil), aynı zamanda o kullanıcının etkin, verimli ve keyifli bir hizmet deneyimi yaşaması için yapılması gereken her şeyi yapmak demektir.

Hizmete dahil olan **her türden uzmanı** dahil etmek esastır, işte temel bir liste:

- Yönetim ve organizasyon uzmanları
- İnsan Kaynakları Yöneticileri
- Mali ve idari uzmanlar
- Alan/hizmet için teknik uzmanlar (ör. Turizm için Tur Rehberi, Tur Acentesi Operatörü..)

- İletişim ve Pazarlama Uzmanları
- Bilgi ve İletişim Teknolojileri Uzmanları

Uzman Atölye ile hizmet modelinin geliştirilmesi, tüm sistemin çalışması için her bir aktörün gerçekleştirmesi gereken eylemler üzerinde, özellikle "perde arkasında" ve dolayısıyla hizmetin arkasında olanlarla ilgilenmek anlamına gelir.

Uzmanların her bakış açısının ve deneyiminin dikkate alınması önemlidir.

Uzman çalışmayı, hizmeti yenilemekten çok uygulamaya yöneliktir.

Pek çok matris vardır, ancak en iyi seçenek, çalıştayın ilk aşamasında özel bir tane oluşturmak ve ardından projenin bazı kısımlarını ekleyerek, ortadan kaldırarak, azaltarak veya değiştirerek uygulamaktır.

Matrisi hazırlamak için konu listesi şöyle olabilir:

- hizmetin başlığı
- ana teklif
- İkincil teklif
- Ön Aşama etkileşimleri ve etkinlikleri
- Sahne Arkası etkileşimleri ve etkinlikleri
- Temel Temas Noktaları
- Temel Faaliyetler
- Temel Kaynaklar (insan, teknik, finansal...)
- Temel Ortaklar
- Sistemler (örn. Bilgi ve iletişim teknolojileri)

İletişim kanalları

5. Bu aracın pratikte nasıl kullanılacağına ilişkin adımlar

1. Çalıştayı için bir hizmet belirleyin
Bu, geliştirdiğiniz veya birlikte geliştirdiğiniz bir şey olabilir. Geliştirilen hizmet için normal olsa da bu durumda eğitim amaçlı bile olabilir.
2. İhtiyacınız olan tüm uzmanları belirleyin (herhangi bir alanı unutmayın)
3. Çalıştayı ne olduğunu ve ne için olduğunu açıklayın.
4. Uzman Çalıştayından bazı örnekler gösterin
5. Çalıştayı tüm aşamalarında her bir uzmanın katılımını kolaylaştırmak
6. Çalıştayı sonuçlarını analiz edin ve tercih ettiğiniz bir yöntemi kullanarak kalıpları, sorunları ve fırsatları araştırın.
7. Bulgularınızı ve yapılacak iyileştirmeleri tartışın.
8. Ana bulguların ve iyileştirmelerin bir özetini yapın.

6. Bu aracı kullanmak için ipuçları ve püf noktaları

- Bu araç, tüm tasarım hizmeti aşamalarında kullanılabilir, bu durumda Hizmet Geliştirme/Uygulamaya odaklanılmıştır.