

# Service design sprint

Introduktion til en konkret og hurtig metode til design af serviceydelser

Et service design sprint er en koncentreret designproces, hvor man går fra problem over idé til afprøvet prototype på meget kort tid – typisk fem dage. Processen er meget stramt styret og der indgår en række nøje udvalgte metoder.

Med et service design sprint kan tidlige ideer gøres så konkrete, at de er til at forholde sig til for ledere, medarbejdere og den omverden, som de er tænkt til.

Sprint formatet kan især anbefales når

- der er behov for at skabe en fælles forståelse for en udfordring
- man skal have nye serviceydelser gjort klar til markedet hurtigt
- kunde-, bruger- eller borgeroplevelsen er under pres
- man leder efter nye måder at samarbejde på
- der er brug for at forpligte centrale teammedlemmer på at arbejde mod et fælles mål

Dette to dages kursus er et "learning by doing" modul, hvor man praktisk arbejder sig gennem hele designprocessen. Samtidig forholder man sig til, hvordan man kan facilitere et sprint i sin egen organisation.

## Udbytte

Når du har gennemført kurset vil du:

- forstå sprint processen og kunne introducere den "hjemme"
- kunne tilrettelægge et service design sprint - og gennemføre det
- kunne forberede din organisation på det, der kommer før, og det der kommer efter sprintet i hele designprocessen

- vide hvornår et sprint skal justeres så man kommer i mål med sin problemstilling bruge et sæt designmetoder, som kan hjælpe jer næste gang i skal sprinte - eller udvikle på andre måder

## Målgruppe

Kurset er målrettet dig som

- arbejder i en virksomhed organisation eller i en offentlig sammenhæng, som ønsker at give udviklingsprocessen et boost
- i forvejen har et vist kendskab til service design

## Indhold

Kurset vil veksle mellem teoretiske indlæg og praktiske øvelser, så man både lærer teorien bag og de konkrete metoder til at udvikle:

- Introduktion til serviceydelsens natur og service design processen
- Princippet bag sprint.
- Forberedelsesfasen, hvor team og problemstilling defineres.
- Kortlægning af servicerejse, udarbejdelse af vision.
- Kortlægning af bruger/kundebehov. Organisering af indsigter.
- Identificering af fokus i den nye service og idéudvikling.
- Udvikling af fremtids scenarier og prototyper
- Test på målgruppen, opsamling af indsigter
- Strategi og handleplan for videre udvikling af løsningen

## Litteratur og værktøjer

Kurset bygger på en model som præsenteres i bogen "**Med andre øjne – om service, design og service design**". Bogen er skrevet af Mette Mikkelsen og Søren Bechmann.

Bogen fremsendes, når du har tilmeldt dig kurset.

Desuden udleveres en samling **metodekort** inkl. guide, som kan bruges i udvikling af fremtidige sprints.

## Undervisere

Undervisere på kurset er

**Mette Mikkelsen**, designer, adj. professor på Designskolen Kolding og partner i Service Design Institute. Mette er sprintleder har arbejdet med forretningsudvikling og service design i en årrække.

**Søren Bechmann**, konsulent, forfatter og og partner i Service Design Institute holder oplæg om service, design og service design.

**Camilla Waldstrøm**, designer, har gennemført utallige sprint.

## Form og varighed

Kurset afvikles over to sammenhængende dage.

## Tid og sted

København:

3. - 4. november 2020.

Aarhus:

24. - 25. november 2020.

## Pris

**Kr. 9.750,-** inkl. frokost, te/kaffe og materialer. Ekskl. moms.