

Le design de service

Le cours d'apprentissage en ligne Le design de service de l'AIT numérique du CTIC présente aux étudiantes et aux étudiants la pratique du design de service et son rôle essentiel dans la transformation numérique de tous les types d'organisation. Les étudiantes et les étudiants comprendront la nécessité d'innover, les principaux défis et les phases d'une approche de réflexion conceptuelle.

Modules		Leçons	Objectifs d'apprentissage	
Module 1	Introduction au design de service	<ul style="list-style-type: none"> Fondements et histoire du design de service Propositions de valeurs fondamentales et conceptuelles Approche du design de service 	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les aspects fondamentaux du design de service : état d'esprit, processus, outils, langage et approche pluridisciplinaires Expliquer de manière critique comment une approche de design de service est utilisée dans une organisation Acquérir une compréhension de base des compétences requises pour réussir des projets de design de service 	Discussion sur Padlet
Module 2	Gestion de l'innovation	<ul style="list-style-type: none"> Qu'est-ce que l'innovation? Adoption de la technologie Le dilemme de l'innovatrice ou de l'innovateur Études de cas : Macintosh et la réflexion conceptuelle 	<ul style="list-style-type: none"> Décrire les différents types d'innovation Acquérir une compréhension de base de l'adoption de la technologie, de la courbes en S et de la courbe Rogers Décrire le dilemme de l'innovatrice ou de l'innovateur 	Discussion sur Padlet
Module 3	Découverte	<ul style="list-style-type: none"> Principes fondamentaux de la recherche sur les utilisatrices et les utilisateurs Élaboration de discours narratifs réussis Techniques du processus de création et de représentation 	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les compétences en matière de recherche sur les utilisatrices et les utilisateurs (entrevue, évaluation, EU) Comprendre l'importance de la façon dont les gens perçoivent les objets conçus Acquérir une compréhension de base des techniques de représentation et de création 	Interrogation
Module 4	Idéation	<ul style="list-style-type: none"> Techniques pour la naissance de l'idée d'un produit et la diversification Cartographie de parcours, création de scénarios Regroupement et classement des idées 	<ul style="list-style-type: none"> Explorer les techniques utilisées pour générer des idées, ajouter de la profondeur et diversifier les idées Comprendre et appliquer les pratiques permettant de consolider les idées, d'identifier les personas, de créer des cartes de parcours et des scénarios 	Discussion sur Padlet
Module 5	Prototypage	<ul style="list-style-type: none"> Pertinence et avantages du prototypage Service minimum viable Comment créer des prototypes efficaces de basse fidélité? 	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les avantages et la pertinence du prototypage Explorer le processus de développement d'un prototype de service qui intègre des objets clés Élaborer un plan détaillé de service pour le futur 	Discussion sur Padlet

Module 6	Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none">• Design de service et gestion de produits• Développement de logiciels et équipes agiles• Gestion du changement	<ul style="list-style-type: none">• Explorer le design de service et la gestion des produits	Discussion sur Padlet
-----------------	----------------------	---	--	--------------------------