Le design de service

Une initiative de l’AIT numérique

Présentée par le Conseil des technologies de l’information et des communications

Bienvenue à l’AIT numérique du CTIC : Le design de service

L’AIT numérique du CTIC est un programme novateur d’apprentissage intégré au travail qui aide l’élève à acquérir les connaissances et les compétences dont elle ou il a besoin pour progresser dans son apprentissage et enrichir son expérience professionnelle.

APERÇU DU COURS

Ce cours vise à favoriser le développement de la nouvelle génération de spécialistes du design de service. Il est le fruit du travail d’un réseau d’expertes et d’experts du domaine s’étant fixé les objectifs suivants : trouver des solutions à des problèmes complexes, uniformiser l’expérience cliente et client et, en fin de compte, transformer l’entreprise.

La conception de services est une matière complexe. Pour la maîtriser, il faut acquérir des compétences qui se forgent par la répétition.

- Dans ce cours, nous explorerons les volets suivants :
    - Tirer parti des compétences et des outils essentiels en matière de conception de services;
    - Détecter les occasions d’appliquer ces compétences pendant le stage de l’élève;
    - Détecter les occasions de les appliquer dans la vraie vie et explorer les facteurs contextuels globaux influant sur sa pratique de la conception de services.

Ce cours en ligne en six modules initiera les élèves de niveau postsecondaire et les nouvelles diplômées et les nouveaux diplômés aux processus cognitifs, stratégiques et pratiques d’où sont tirées les notions de la conception de services. S’appuyant sur des exemples réels, il aidera l’apprenante ou l’apprenant à allier les connaissances qu’elle ou qu’il a déjà accumulées aux systèmes épaulés par l’industrie, en vue de pouvoir contribuer activement au processus de conception de services.

Après avoir suivi ce cours, l’élève comprendra les principaux problèmes de l’entreprise moderne, le besoin de changer, les phases de Le design de service et les rôles de chacune et de chacun au sein du processus de conception de services. Ce cours, qui a pour but de servir de guide aux processus répétés de la conception, encouragera les enquêtes ultérieures et la compréhension de ce domaine complexe par des lectures complémentaires, des ressources en ligne et l’apprentissage en cours d’emploi.

PUBLIC CIBLE

Ce cours s’adresse aux élèves de niveau postsecondaire voulant comprendre la logique de Le design de service et le processus qu’on suit pour la mettre en œuvre, tout en acquérant des compétences de base transférables dans ce domaine. Nous encourageons les élèves qui connaissent déjà ce sujet à fond à suivre les autres cours d’AIT numérique, grâce auxquels elles ou ils pourront acquérir une excellente compréhension latérale des notions. Si vous souhaitez étudier ce sujet plus en profondeur, veuillez demander à la responsable ou au responsable des cours quelles sont les options disponibles.

À PROPOS DE CE COURS

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.

Module	Titre des modules	Objectifs d'apprentissage
1	**Le design de service axé sur l'expérience client**	• 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
2	**Apporter des changements dans une entreprise**	• 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
3	**Découverte et définition des problèmes**	• 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
4	**Idéation**	• 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
5	**Prototypage et essai**	• 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
6	**Prochaines étapes ?**	• Explorer le design de service et la gestion des produits

Le design de service
Une initiative de l'AIT numérique
Présentée par le Conseil des technologies de l'information et des communications

QUITTER LE MODULE

Module 1 — Design de service axé sur l'expérience cliente et l'expérience client

COMMENCER LE MODULE
DÉTAILS

Bienvenue au module 1!

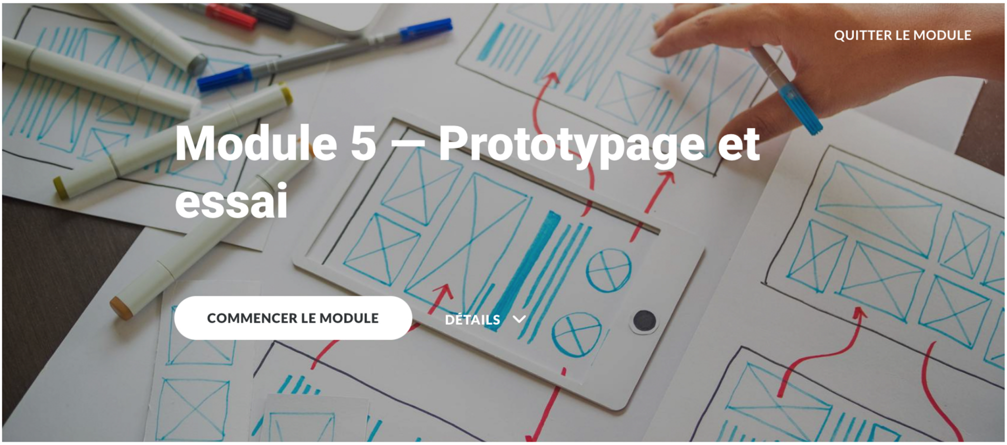
Dans ce module d'introduction, nous expliquons ce qu'est le design de service, comment il améliore l'expérience cliente et l’expérience client, et les compétences dont vous avez besoin pour réussir dans le design de service. Nous examinons également des exemples de bon et de mauvais design de service et vous donnons l'occasion de réfléchir à la manière dont vous pourriez appliquer le design de service dans des situations réelles.

🕐 60 Minutes

Le design de service

Une initiative de l’AIT numérique

Présentée par le Conseil des technologies de l’information et des communications



Module 5 — Prototypage et essai

Bienvenue au module 5!

Dans ce module, nous explorons le prototypage et les raisons pour lesquelles il s'agit d'une étape importante dans le processus de design de service. Nous abordons le concept de fidélité et les caractéristiques de base des prototypes à basse-fidélité. Nous mettons en évidence les outils et techniques de prototypage les plus courants, et nous expliquons comment choisir un outil ou une technique en fonction des raisons pour lesquelles vous souhaitez réaliser un prototype, de l'étape à laquelle vous vous trouvez dans le processus de conception, de vos objectifs et des ressources disponibles. Enfin, nous examinons les approches pour l'essai d'un prototype, ainsi que la conception d'un prototype de point de contact de service.

Le design de service

Une initiative de l'AIT numérique

Présentée par le Conseil des technologies de l'information et des communications

7.1 Profil professionnel

[Description du média : Une femme blanche face à la caméra. Elle a les cheveux bruns mi-longs et porte un blazer bleu marine sur un haut rouge et un jean bleu clair. Derrière elle se trouve un fenêtre à droite et un mur multicolore à sa gauche.]

Mme Bartlett exerce le métier de conceptrice de services depuis 2011, travaillant auprès d'entreprises Fortune 500 et de clients du secteur public à l'échelle de l'Amérique du Nord. Elle s'intéresse à la mise en place de capacités de conception de services dans les grandes entreprises et à l'intégration de la réalisation pratique de projets aux pratiques exemplaires en matière de changements organisationnels.

Elle est la fondatrice de Workomics, où elle utilise la conception de services pour créer une culture axée sur les clientes et les clients et concevoir des expériences pour les employées et les employés qui soient équitables et significatives. Avant cela, elle occupait le poste de chef de la direction chez Bridgeable, cabinet de conception de services de premier plan, et le poste de conseillère en stratégie chez IBM.

7.2 Énoncé du problème

[FR] Case Study Video 1.mp4
from Digital Pulse

pour concevoir un point de contact unique et isolé. Nous allons justement vous demander de le faire dans cette étude de cas.

[Description du média : Susan Bartlett assise dans son bureau à domicile et parlant à la caméra.]