

Οδηγός αξιοποίησης SeDiHUB για επιχειρηματίες και προσωπικό μικρών και οικογενειακών επιχειρήσεων



Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε χρήση που μπορεί να γίνει από τις πληροφορίες που περιέχονται σε αυτό
Αριθμός έργου: 2021-1-EE01-KA220-VET-000033040



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Επισκόπηση του οδηγού.....	4
Βασικές αρχές σχεδιασμού υπηρεσιών	5
Ξεκινώντας με το σχεδιασμό υπηρεσιών μέσω του SeDiHUB	6
Εφαρμογή της προσέγγισης Service Design στην επιχείρησή σας.....	8
Αποτελεσματική χρήση των εργαλείων και των μαθησιακών πόρων του SeDiHub	9
Πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης	9
Ψηφιακή Εργαλειοθήκη Κατάρτισης για τον Σχεδιασμό Υπηρεσιών.	13
Γιατί αυτά τα εργαλεία σχεδιασμού υπηρεσιών;	17

Επισκόπηση του έργου SeDiHUB

Ο τομέας των υπηρεσιών αντιπροσωπεύει πάνω από το 70% της παραγωγής και των θέσεων εργασίας στην ΕΕ, επομένως η μελλοντική πορεία και συνολική ανάπτυξη της οικονομίας και της αγοράς εργασίας εξαρτώνται από αυτόν. Τα παγκόσμια καταναλωτικά πρότυπα καθίστανται μη βιώσιμα και η κοινωνία αντιμετωπίζει σοβαρές περιβαλλοντικές προκλήσεις, από τις αυξανόμενες παγκόσμιες απαιτήσεις σε πόρους, την κλιματική αλλαγή, τη λειψυδρία, τις απειλές στην βιοποικιλότητα και την ατμοσφαιρική ρύπανση. Ταυτόχρονα, οι αυξανόμενες προκλήσεις βιωσιμότητας πιέζουν ήδη τις επιχειρήσεις να εξετάσουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις της ανάπτυξής τους και να υιοθετήσουν νέα βιώσιμα επιχειρηματικά μοντέλα. Υπό το πρίσμα αυτό, ο σχεδιασμός υπηρεσιών (Service Design) αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη σημασία σε αυτή την ταχέως αναπτυσσόμενη οικονομία που βασίζεται στις υπηρεσίες.

Το έργο SeDiHUB αποτελεί μια καινοτόμο προσέγγιση για την άμεση βοήθεια των μικρών και οικογενειακών επιχειρήσεων στη δημιουργία μεγαλύτερης αξίας μέσω της μεθοδολογίας σχεδιασμού υπηρεσιών (Service Design). Το SeDiHUB επιτρέπει στις οικογενειακές και μικρές επιχειρήσεις να έρθουν σε επαφή με την οπτική της στρατηγικής διαχείρισης η οποία αφορά μια μεθοδολογία σχεδιαστικής σκέψης ενσωματωμένη στον στρατηγικό και τακτικό σχεδιασμό της ανάπτυξης ενός οργανισμού και στην παροχή υπηρεσιών με πιο βιώσιμο και φιλικό προς το περιβάλλον τρόπο.

Σκοπός και στόχοι

Το SeDiHUB αποσκοπεί στην αναβάθμιση των μικρών και οικογενειακών επιχειρήσεων ώστε να χρησιμοποιούν την μεθοδολογία σχεδιασμού υπηρεσιών για την ανάπτυξη βιώσιμων και ψηφιοποιημένων υπηρεσιών και διαρθρώνεται στους παρακάτω στόχους:

- Ευαισθητοποίηση των μικρών και οικογενειακών επιχειρήσεων σχετικά με την μεθοδολογία σχεδιασμού υπηρεσιών για την ανάπτυξη υπηρεσιών προσανατολισμένων στον πελάτη με βιώσιμο και φιλικό προς το περιβάλλον τρόπο στην ψηφιοποιημένη οικονομία.
- Καλλιέργεια δεξιοτήτων και γνώσεων, που απαιτούνται για τη δημιουργία υπηρεσιών προσανατολισμένων στον πελάτη.
- Παροχή μιας μεθοδολογικής προσέγγισης στους παρόχους ΕΕΚ για τη χρήση νέων εργαλείων και διαδικτυακών μαθησιακών πόρων για τη διδασκαλία της μεθοδολογίας σχεδιασμού υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη περιβαλλοντικά ζητήματα και επιλογές ψηφιοποίησης
- Δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού ειδικά για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις, συνοδευόμενο από τις απαραίτητες κατευθυντήριες γραμμές και εργαλεία για τον σχεδιασμό υπηρεσιών.
- Δημιουργία μιας διαδικτυακής πλατφόρμας μάθησης για την ανάπτυξη της σκέψης σχετικά με την μεθοδολογία σχεδιασμού υπηρεσιών μεταξύ των μικρών και οικογενειακών επιχειρήσεων
- Δημιουργία ενός κόμβου μικρών και οικογενειακών επιχειρήσεων όπου οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να μάθουν πώς να εφαρμόζουν την μεθοδολογία σχεδιασμού υπηρεσιών, να αναπτύξουν συνεργασίες και να δημιουργούν κοινές υπηρεσίες.
- Ευαισθητοποίηση των φορέων χάραξης πολιτικής που εμπλέκονται στο οικοσύστημα επιχειρηματικής ανάπτυξης σχετικά με την αναγκαιότητα της μεθοδολογίας σχεδιασμού υπηρεσιών ως κρίσιμο σημείο για τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας στις υπηρεσίες, την ψηφιακή οικονομία και τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Επισκόπηση του οδηγού

Ο Οδηγός αξιοποίησης SeDiHUB για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις έχει σχεδιαστεί για να σας εισαγάγει στη μετασχηματιστική δύναμη του σχεδιασμού υπηρεσιών, μια πρακτική που μπορεί να βελτιώσει σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο η επιχείρησή σας λειτουργεί και επικοινωνεί με τους πελάτες της. Ως ιδιοκτήτης επιχείρησης, είτε διευθύνετε μια οικογενειακή επιχείρηση είτε μια μικρή ή πολύ μικρή επιχείρηση, διαδραματίζετε καθοριστικό ρόλο στην τοπική σας κοινότητα και οικονομία. Αυτός ο οδηγός έχει ως στόχο να σας δώσει τη δυνατότητα να βελτιώσετε τις υπηρεσίες σας, να εξορθολογήσετε τις λειτουργίες σας και, τελικά, να βελτιώσετε την ικανοποίηση των πελατών σας και τη βιωσιμότητα της επιχείρησής σας.

Σημασία του σχεδιασμού υπηρεσιών για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις

Στο ανταγωνιστικό τοπίο των μικρών επιχειρήσεων, ο σχεδιασμός υπηρεσιών προσφέρει μια στρατηγική προσέγγιση για την καινοτομία και την εμπειρία των πελατών. Περιλαμβάνει την οργάνωση και τον προγραμματισμό των πόρων και των λειτουργιών της επιχείρησής σας γύρω από τις ανάγκες των πελατών σας. Εστιάζοντας στη δημιουργία αποτελεσματικών, φιλικών προς το χρήστη υπηρεσιών, όχι μόνο ικανοποιείτε αλλά και υπερβαίνετε τις προσδοκίες των πελατών σας, γεγονός που οδηγεί σε αυξημένη προστιθέμενη αξία, αφοσίωση και ανάπτυξη της επιχείρησης. Για τις πολύ μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις, ο σχεδιασμός υπηρεσιών δεν έχει να κάνει μόνο με τη διατήρηση των πελατών της και την ανταπόκριση στις τρέχουσες ανάγκες - έχει να κάνει με την ευημερία σε μια συνεχώς εξελισσόμενη αγορά.

Γιατί χρειάζεται ο Σχεδιασμός Υπηρεσιών;

Προσανατολισμός στον πελάτη:

- Μετατοπίζει την προσοχή από την απλή παροχή μιας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος στη δημιουργία αξέχαστων και ουσιαστικών εμπειριών για τον πελάτη.

Αποτελεσματικότητα:

- Εντοπίζει και απαλείφει τους πλεονασμούς στις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών, γεγονός που μπορεί να εξοικονομήσει κόστος και να επιταχύνει την παροχή υπηρεσιών.

Διαφοροποίηση:

- Βοηθά την επιχείρησή να ξεχωρίσει προσφέροντας μοναδικά διαμορφωμένες υπηρεσίες που αντικατοπτρίζουν τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών.

Επεκτασιμότητα:

- Προετοιμάζει την επιχείρησή για την ανάπτυξη, διευκολύνοντας την κλιμάκωση των λειτουργιών, διατηρώντας παράλληλα την ποιότητα και την ικανοποίηση των πελατών.

Αυτός ο οδηγός θα σας βοηθήσει να κατανοήσετε τις βασικές έννοιες του σχεδιασμού υπηρεσιών και θα σας βοηθήσει να εφαρμόσετε πρακτικά εργαλεία και μεθόδους απευθείας στην επιχείρησή σας και να αξιοποιήσετε πραγματικές γνώσεις από άλλες μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις που έχουν εφαρμόσει με επιτυχία αυτές τις στρατηγικές.

Μέσα από αυτό το ταξίδι, όχι μόνο θα ενισχύσετε την ικανότητά σας να καινοτομείτε και να προσαρμόζεστε, αλλά θα θέσετε ισχυρότερα θεμέλια για μελλοντική ανάπτυξη και επιτυχία στην αγορά σας.

Καλώς ήρθατε και ας ξεκινήσουμε μαζί αυτό το μετασχηματιστικό ταξίδι!

Βασικές αρχές σχεδιασμού υπηρεσιών

Ο σχεδιασμός υπηρεσιών αποτελεί μια ολιστική προσέγγιση που επικεντρώνεται στη δημιουργία και τη βελτίωση των υπηρεσιών εξετάζοντας κάθε πτυχή της εμπειρίας της υπηρεσίας από την οπτική γωνία του πελάτη. Στοχεύει να διασφαλίσει ότι οι διεπαφές υπηρεσιών είναι χρήσιμες, εύχρηστες και επιθυμητές από την άποψη του πελάτη και αποτελεσματικές και αποδοτικές από την άποψη του παρόχου. Για τις μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις σας, η κατανόηση και η εφαρμογή του σχεδιασμού υπηρεσιών μπορεί να μεταμορφώσει την ποιότητα των προσφορών σας και τον τρόπο με τον οποίο συνεργάζεστε με τους πελάτες.

Βασικές αρχές σχεδιασμού υπηρεσιών

Ο σχεδιασμός υπηρεσιών βασίζεται σε διάφορες βασικές αρχές που μπορούν να σας βοηθήσουν να κατευθύνετε τις προσπάθειές σας για τη βελτίωση των επιχειρηματικών σας λειτουργιών:

1. Σχεδιασμός με επίκεντρο τον χρήστη:

- Τα πάντα στο σχεδιασμό υπηρεσιών περιστρέφονται γύρω από τις ανάγκες και τις εμπειρίες του χρήστη. Ο στόχος είναι να κατανοήσετε βαθιά τους πελάτες σας και να σχεδιάσετε τις υπηρεσίες σας έτσι ώστε να ταιριάζουν απρόσκοπτα στη ζωή τους.

2. Συν-δημιουργία:

- Συμπεριλάβετε διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη (όπως πελάτες, συνεργάτες και εργαζόμενους) στη διαδικασία σχεδιασμού. Η συν-δημιουργία διασφαλίζει ότι η υπηρεσία όχι μόνο ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελατών αλλά και ευθυγραμμίζεται με τις επιχειρησιακές σας δυνατότητες.

3. Αλληλουχία:

- Ο σχεδιασμός υπηρεσιών αναλύει μια υπηρεσία σε επιμέρους στοιχεία ή "σημεία επαφής" όπου ο πελάτης αλληλοεπιδρά με την υπηρεσία. Η ανάλυση αυτών των σημείων επαφής ως αλληλουχία επιτρέπει τη λεπτομερή κατανόηση του ταξιδιού του πελάτη και τον εντοπισμό ευκαιριών βελτίωσης.

4. Τεκμηρίωση:

- Πολλές υπηρεσίες είναι άυλες, γεγονός που μπορεί να τις καθιστά δύσκολες για τους πελάτες να τις κατανοήσουν και να τις αξιολογήσουν. Η τεκμηρίωση περιλαμβάνει την ανάδειξη των πλεονεκτημάτων των υπηρεσιών μέσω φυσικών ή ψηφιακών αντικειμένων που βοηθούν στην απεικόνιση των δραστηριοτήτων της υπηρεσίας και της αξίας που παρέχει.

5. Ολιστικός σχεδιασμός:

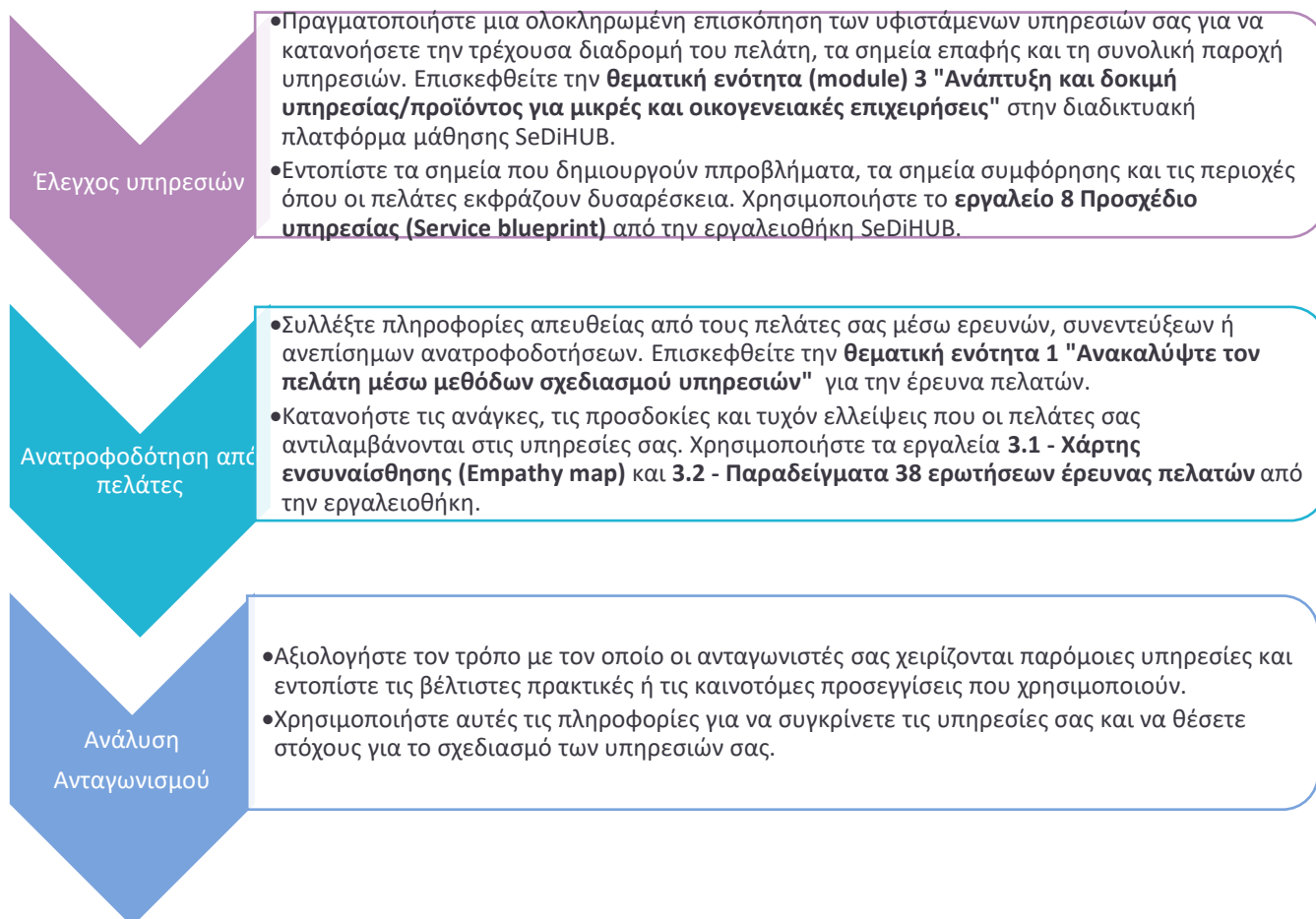
- Κάθε υπηρεσία αποτελεί μέρος ενός ευρύτερου συστήματος που περιλαμβάνει ανθρώπους, ψηφιακά εργαλεία και φυσικούς χώρους. Μια ολιστική προσέγγιση διασφαλίζει τη συνοχή και τη συνέργεια σε διάφορα στοιχεία της επιχείρησης.

Ξεκινώντας με το σχεδιασμό υπηρεσιών μέσω του SeDiHUB

Η εφαρμογή του σχεδιασμού υπηρεσιών στην μικρή ή οικογενειακή επιχείρησή σας ξεκινά με μια δομημένη προσέγγιση για την κατανόηση των υφιστάμενων υπηρεσιών σας και τον εντοπισμό τομέων που χρήζουν βελτίωσης. Αυτή η ενότητα παρέχει έναν πρακτικό οδηγό για να ξεκινήσετε με το σχεδιασμό υπηρεσιών και να απαντήσετε σε ορισμένες ερωτήσεις που μπορεί να έχετε ήδη, αξιοποιώντας τα εργαλεία και τους πόρους που παρέχονται από το SeDiHUB.

Γνωρίζετε ποιες είναι οι ανάγκες της επιχείρησής σας;

Πριν από τον πραγματικό σχεδιασμό και την υλοποίηση, είναι ζωτικής σημασίας να αξιολογήσετε την τρέχουσα προσφορά υπηρεσιών σας και να εντοπίσετε συγκεκριμένες ανάγκες και τομείς στους οποίους ο σχεδιασμός υπηρεσιών μπορεί να έχει σημαντικό αντίκτυπο.



Έχετε ήδη θέσει τους επιχειρηματικούς σας στόχους;

Έχοντας σαφή κατανόηση για τις ανάγκες βελτίωσης, μπορείτε να θέσετε **συγκεκριμένους και εφαρμόσιμους** στόχους για το σχεδιασμό υπηρεσιών. Ακολουθούν ορισμένα βήματα που πρέπει να ακολουθήσετε:

Θέστε ξεκάθαρους στόχους

- Ορίστε εφικτούς και μετρήσιμους στόχους με βάση τις γνώσεις που συλλέξατε από τον έλεγχο των υπηρεσιών σας και την ανατροφοδότηση των πελατών σας.
- Παραδείγματα θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν τη μείωση του χρόνου παροχής υπηρεσιών, τη βελτίωση των αποτελεσμάτων ικανοποίησης των πελατών ή την αύξηση των επαναλαμβανόμενων πελατών.

Ιεράρχηση αλλαγών

- Καθορίστε ποιοι τομείς βελτίωσης θα έχουν τον σημαντικότερο αντίκτυπο στην ικανοποίηση των πελατών και την επιχειρηματική απόδοση.
- Ιεραρχήστε αυτές τις αλλαγές με βάση τον πιθανό αντίκτυπο και τη σκοπιμότητά τους.

Μόλις θέσετε τους στόχους σας, μπορείτε να αρχίσετε να χρησιμοποιείτε τους πόρους του SeDiHUB για να εφαρμόσετε αλλαγές στο σχεδιασμό των υπηρεσιών σας.

1. Χρησιμοποιήστε τα εργαλεία SeDiHUB για να ξεκινήσετε τη διαδικασία σχεδιασμού υπηρεσιών:

- Εφαρμόστε εργαλεία και πρότυπα που παρέχονται από το SeDiHUB, όπως η **χαρτογράφηση διαδρομών** ή η **σχεδίαση υπηρεσιών**, για να επανασχεδιάσετε την εμπειρία των υπηρεσιών σας. *Επισκεφθείτε την θεματική ενότητα 3 «Ανάπτυξη και δοκιμή υπηρεσίας/προϊόντος για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις» και το εργαλείο 8 «Προσχέδιο υπηρεσίας (Service blueprint)» της εργαλειοθήκης*
- Αυτά τα εργαλεία θα σας βοηθήσουν να απεικονίσετε το νέο ταξίδι του πελάτη και να εντοπίσετε τις απαιτούμενες αλλαγές στις διαδικασίες εξυπηρέτησης.

2. Αναπτύξτε τα πρωτότυπά σας:

- Δημιουργήστε πρωτότυπα νέων υπηρεσιών ή τροποποιήσεων υφιστάμενων υπηρεσιών
- Δοκιμάστε αυτά τα πρωτότυπα σε ελεγχόμενο περιβάλλον για να μετρήσετε την αποτελεσματικότητα και να συγκεντρώσετε μια πρώτη ανατροφοδότηση.
- Επισκεφθείτε την **θεματική ενότητα 3 «Ανάπτυξη και δοκιμή υπηρεσίας/προϊόντος για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις»** του SeDiHub για να μάθετε πώς να δημιουργείτε και να δοκιμάζετε πρωτότυπα.

3. Εκπαιδεύστε την ομάδα σας:

- Διασφαλίστε ότι όλα τα μέλη της ομάδας κατανοούν το νέο σχεδιασμό των υπηρεσιών και εκπαιδεύονται για την παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με τα νέα πρότυπα.
- Χρησιμοποιήστε τους εκπαιδευτικούς πόρους του SeDiHUB για να εκπαιδεύσετε την ομάδα σας σχετικά με τις αρχές και τις τεχνικές σχεδιασμού υπηρεσιών.

Η έναρξη του σχεδιασμού υπηρεσιών μπορεί να φαίνεται αποθαρρυντική, αλλά ακολουθώντας αυτά τα δομημένα βήματα και αξιοποιώντας τους περιεκτικούς πόρους που διατίθενται μέσω του SeDiHUB, μπορείτε να βελτιώσετε σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο η επιχείρησή σας παρέχει αξία στους πελάτες της. Αυτή η προσέγγιση όχι μόνο βελτιώνει την ικανοποίηση των πελατών, αλλά και οδηγεί στην καινοτομία και την επιχειρηματική ανάπτυξη.

Εφαρμογή της προσέγγισης Service Design στην επιχείρησή σας

Η εφαρμογή του σχεδιασμού υπηρεσιών στην μικρή ή οικογενειακή επιχείρησή σας περιλαμβάνει την αξιοποίηση των πόρων του SeDiHUB για τη συστηματική βελτίωση των υπηρεσιών σας. Απαιτείται η εφαρμογή, βήμα προς βήμα, των εργαλείων για τον αποτελεσματικό μετασχηματισμό της παροχής των υπηρεσιών σας.

Ακολουθήστε τα βήματα!

1. Κατανόηση των εργαλείων:

- Εξοικειωθείτε με τη διαδικτυακή πλατφόρμα SeDiHUB και την ψηφιακή εργαλειοθήκη. Κατανοήστε τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και πώς μπορούν να εφαρμοστούν στις ανάγκες της επιχείρησής σας.
- Προσδιορίστε τους βασικούς πόρους που ευθυγραμμίζονται στενά με τους στόχους που έχετε θέσει για τη βελτίωση των υπηρεσιών σας.

2. Σχεδιασμός της εφαρμογής:

- Αναπτύξτε ένα σαφές σχέδιο για τον τρόπο με τον οποίο θα αξιοποιήσετε αυτά τα εργαλεία στο πλαίσιο των επιχειρηματικών σας δραστηριοτήτων. Εξετάστε ποιοι τομείς της υπηρεσίας σας θα επωφεληθούν περισσότερο από αυτές τις καινοτομίες.
- Προγραμματίστε εκπαιδευτικές συνεδρίες για τον εαυτό σας και το προσωπικό σας, ώστε να διασφαλίσετε ότι όλοι κατανοούν πώς να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τα νέα εργαλεία και τους νέους πόρους.

3. Προσαρμογή λύσεων:

- Προσαρμόστε τα εργαλεία του SeDiHUB για να αντιμετωπίσετε τις συγκεκριμένες προκλήσεις και ευκαιρίες της επιχείρησής σας. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την προσαρμογή εργαλείων και προτύπων, την προσαρμογή στρατηγικών ή ακόμη και τη δημιουργία νέων πρωτοτύπων υπηρεσιών.

Επικοινωνήστε με τους πελάτες και το προσωπικό για να λάβετε ανατροφοδότηση σχετικά με αυτές τις προσαρμογές, διασφαλίζοντας ότι ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερομένων μερών.

Αποτελεσματική χρήση των εργαλείων και των μαθησιακών πόρων του SeDiHub

Όλοι οι εκπαιδευτικοί πόροι και τα εργαλεία που αναπτύχθηκαν στο SeDiHub για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις μπορούν να βρεθούν στην ιστοσελίδα του έργου SeDiHUB ήτοι <http://www.sedihub.eu>.

Στην αρχική σελίδα μπορείτε να βρείτε πληροφορίες σχετικά με το έργο, μπορείτε να μεταβείτε στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης και μπορείτε επίσης να βρείτε την ψηφιακή εργαλειοθήκη στο mural.co.

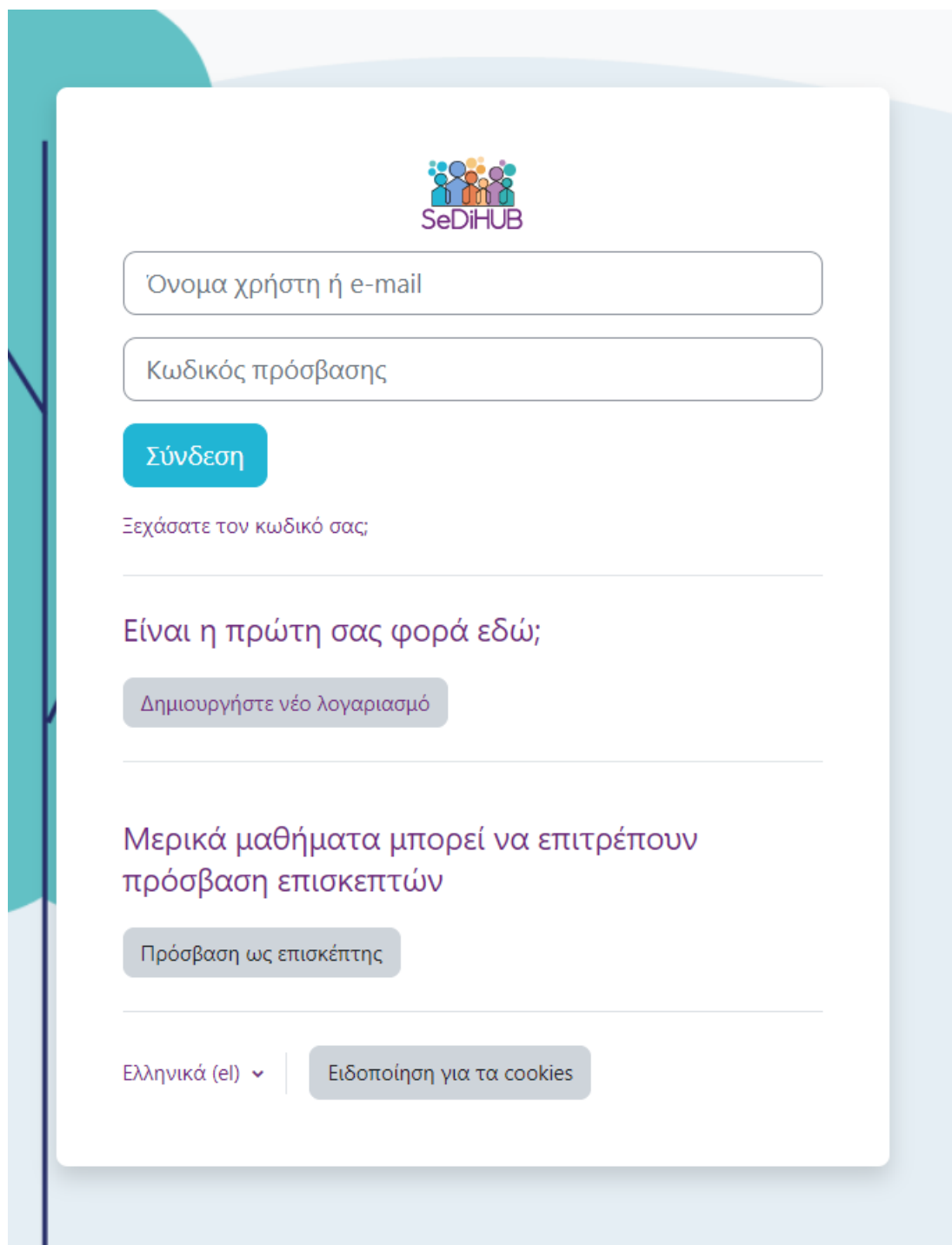
Πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης

Η πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης βρίσκεται στο σύνδεσμο <https://elearning.sedihub.eu/>. Κατά την είσοδό σας στην πλατφόρμα, είναι απαραίτητο να δημιουργήσετε πρώτα έναν λογαριασμό που διατίθεται δωρεάν ώστε να μπορείτε να χρησιμοποιήσετε όλο το υλικό και να επικοινωνήσετε με άλλους. Για να το κάνετε αυτό, πρώτα, πηγαίνετε και επιλέξτε "Σύνδεση" στην επάνω δεξιά γωνία της πλατφόρμας.



The screenshot shows the top navigation bar of the SeDiHUB website. On the left, there is the SeDiHUB logo and a menu with links: Αρχική, Επιχειρήσεις, Εκπαιδευτές, and Ιστοσελίδα έργου. On the right, there is a language selector set to 'Ελληνικά (el)' and a 'Σύνδεση' (Login) button. Below the navigation bar is a large illustration of a shop with a purple awning, a sign that says 'OPEN', and a stack of money on the roof. Below the illustration are two buttons: 'Ιδιοκτήτες επιχειρήσεων' (Business owners) and 'Εκπαιδευτές' (Educators). At the bottom, there is a 'Co-funded by the European Union' logo and a disclaimer: 'This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] and all its contents reflect the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. [Project number: 2021-1-EE01-KA220-VET-000033040] | Privacy policy'.

Μετά επιλέξτε Δημιουργία νέου λογαριασμού!



The image shows a user interface for logging in or registering on the SeDiHUB website. It features a white central panel with rounded corners on a light blue background. At the top of the panel is the SeDiHUB logo. Below the logo are two input fields: the first is labeled 'Όνομα χρήστη ή e-mail' and the second is labeled 'Κωδικός πρόσβασης'. A blue button labeled 'Σύνδεση' is positioned below the second field. Underneath, there is a link 'Ξεχάσατε τον κωδικό σας;'. A section titled 'Είναι η πρώτη σας φορά εδώ;' contains a grey button 'Δημιουργήστε νέο λογαριασμό'. Below this is another section titled 'Μερικά μαθήματα μπορεί να επιτρέπουν πρόσβαση επισκεπτών' with a grey button 'Πρόσβαση ως επισκέπτης'. At the bottom left, there is a language selector 'Ελληνικά (el)' with a dropdown arrow, and at the bottom right, a grey button 'Ειδοποίηση για τα cookies'.

SeDiHUB

Όνομα χρήστη ή e-mail

Κωδικός πρόσβασης

Σύνδεση

Ξεχάσατε τον κωδικό σας;

Είναι η πρώτη σας φορά εδώ;

Δημιουργήστε νέο λογαριασμό


Μερικά μαθήματα μπορεί να επιτρέπουν πρόσβαση επισκεπτών

Πρόσβαση ως επισκέπτης


Ελληνικά (el) ▾ | Ειδοποίηση για τα cookies


Συμπληρώστε τα απαραίτητα πεδία και η εγγραφή σας ολοκληρώνεται.


Νέος λογαριασμός


Όνομα χρήστη 

Ο κωδικός πρόσβασης πρέπει να έχει τουλάχιστον 6 χαρακτήρες

Κωδικός πρόσβασης 

Διεύθυνση ηλε.ταχυδρομείου 


Διεύθυνση ηλε.ταχυδρομείου (ξανά) 


Μικρό/Βαπτιστικό όνομα 

Επίθετο 

Πόλη/χωριό

Χώρα 

Ερώτηση ασφαλείας 

 Δεν είμαι ρομπότ 
reCAPTCHA
Απόρρητο - Όροι

Δημιουργία του λογαριασμού μου

Άκυρο

Υπάρχουν απαιτούμενα πεδία σε αυτή τη φόρμα που επισημαίνονται με



Όταν μπείτε στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης, έχετε δύο επιλογές:

- Η πρώτη είναι να μεταβείτε στην επιλογή του ιδιοκτήτη της επιχείρησης, όπου μπορείτε πρώτα να κάνετε ένα γρήγορο τεστ και, όπου σύμφωνα με τα αποτελέσματά του, σας προτείνουμε ποιες ενότητες πρέπει να προσέξετε.
- Η δεύτερη είναι η επιλογή του εκπαιδευτή, όπου όλες οι μαθησιακές ενότητες παρουσιάζονται σε σειρά σύμφωνα με τη λογική της ανάπτυξης υπηρεσιών.



Ιδιοκτήτες επιχειρήσεων

Εκπαιδευτές

Ψηφιακή Εργαλειοθήκη Κατάρτισης για τον Σχεδιασμό Υπηρεσιών.

Η ψηφιακή εργαλειοθήκη είναι μια συλλογή πρακτικών εργαλείων και προτύπων που μπορούν να εφαρμοστούν άμεσα στο πλαίσιο του σχεδιασμού υπηρεσιών. Τα εργαλεία αυτά έχουν δημιουργηθεί για να βοηθήσουν τους καταρτιζόμενους να εφαρμόσουν τις θεωρητικές γνώσεις σε σενάρια του πραγματικού κόσμου, ενισχύοντας τις πρακτικές δεξιότητες και την κατανόησή τους.

Η πλατφόρμα SeDiHUB toolbox Mural διαθέτει έναν διαδραστικό τρόπο για να συμπληρώνετε καμβάδες σχεδιασμού υπηρεσιών και να συνεργάζεστε εικονικά. Όλα τα εργαλεία διατίθενται επίσης σε μορφή PDF στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης στις αντίστοιχες θεματικές ενότητες.

Μπορείτε να βρείτε την εργαλειοθήκη της ελληνικής γλώσσας εδώ στο Mural:

<https://app.mural.co/template/b2f7341d-12ce-4d5f-9352-0f9affc0b419/6a787fb8-ce90-4983-be53-8b994722010d>

1. Όταν κάνετε κλικ στο σύνδεσμο, πρέπει να συνδεθείτε:



Log in



Sign up, free forever

Work email

By continuing, I agree to Mural's [Collaborator Notice](#) & [Privacy Statement](#).

Sign up

Or sign up with

 Google  Microsoft

2. Πρέπει να δώσετε όνομα σε έναν χώρο εργασίας



Set up your team

The place where you and your team work is called **workspace**.

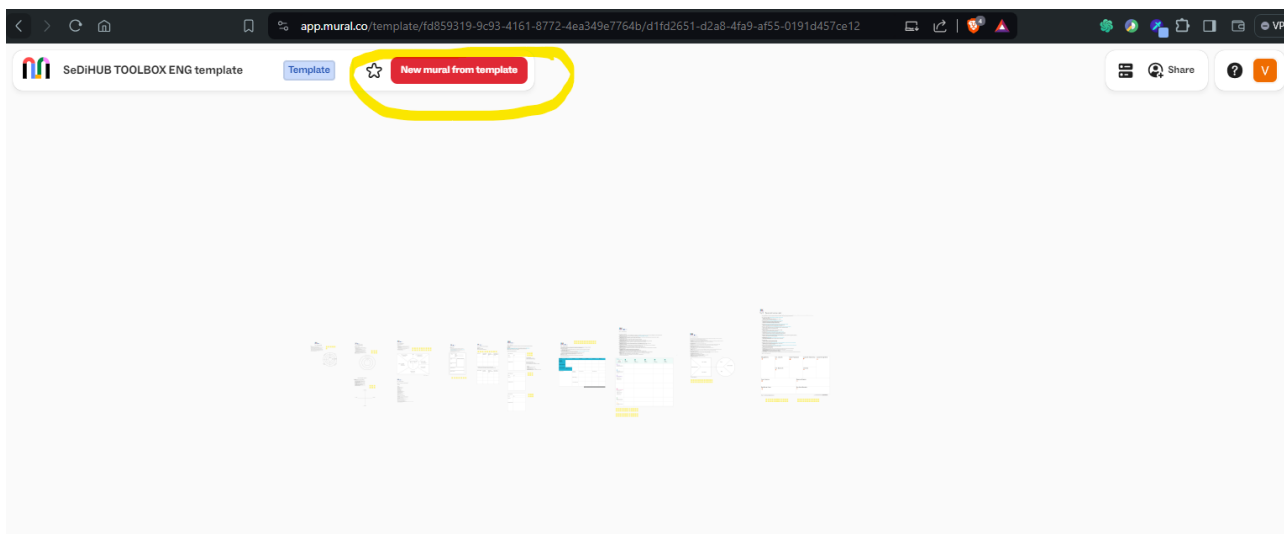
Workspace name

You can change this later.

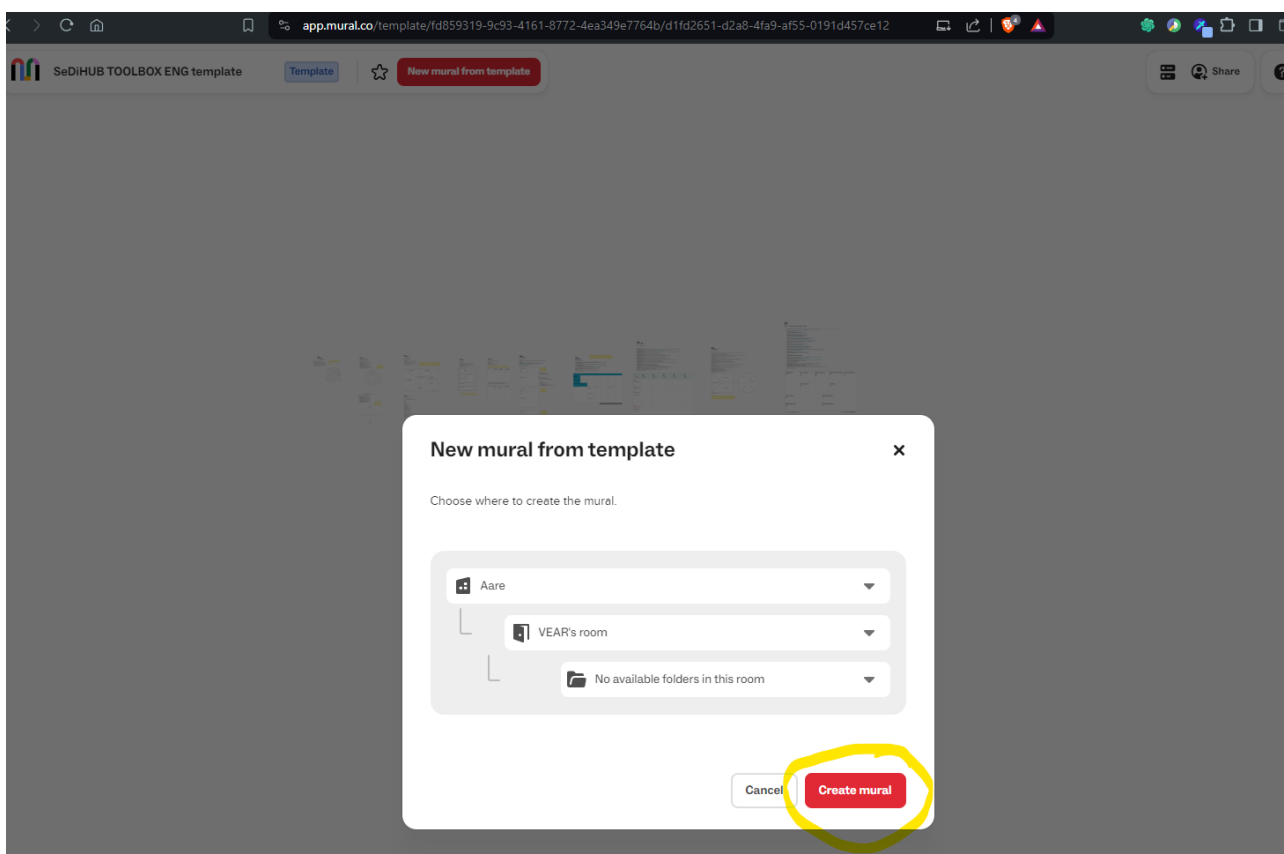
I accept Mural's [Terms of Service](#)

Continue

3. Κάντε κλικ – Νέα τοιχογραφία από το πρότυπο



4. Κάντε κλικ – δημιουργήστε τοιχογραφία και μπορείτε να τη χρησιμοποιήσετε!



Αν θέλετε να μάθετε περισσότερα για το Mural και να χρησιμοποιήσετε αυτό το εργαλείο, επισκεφτείτε τα παρακάτω βίντεο που [παρουσιάζουν](#) το Mural.



www.sedihub.eu

Η εργαλειοθήκη αποτελείται από τα ακόλουθα εργαλεία:

Ραντάρ καταναλωτικών τάσεων (Consumer trend radar)

Φύλλα εργασίας ενδιαφερόμενων μερών (Stakeholders worksheets)

Έρευνα πελατών (Customer research)

Προσωποποίηση (Personas)

Οφέλη κόστους και οικολογικά - κοινωνικά οφέλη (Cost Benefits and Eco-Social Benefits)

Ιστορία χρήστη (User Story)

Πίνακας επικύρωσης (Validation Board)

Προσχέδιο υπηρεσίας (Service blueprint)

Καμβάς πρότασης αξίας (Value Proposition Canvas)

Βιώσιμο επιχειρηματικό (Sustainable business model) μοντέλο

Γιατί αυτά τα εργαλεία σχεδιασμού υπηρεσιών;

1. Ραντάρ καταναλωτικών τάσεων (Consumer trend radar):

Σκοπός: Βοηθά στον εντοπισμό και την ανάλυση των τρεχουσών τάσεων που επηρεάζουν τη συμπεριφορά και τις προτιμήσεις των πελατών.

Όφελος: Η πρόβλεψη των τάσεων επιτρέπει στις επιχειρήσεις να προσαρμόζουν προληπτικά την προσφορά τους, εξασφαλίζοντας συνάφεια και ανταγωνιστικότητα στην αγορά.

2. Φύλλα εργασίας των ενδιαφερομένων μερών (Stakeholders worksheets):

Περιλαμβάνουν το εργαλείο 2.1 - Χαρτογράφηση των ενδιαφερομένων μερών και το Εργαλείο 2.2 Αξιολόγηση των ενδιαφερομένων μερών

Σκοπός: Βοηθούν στην χαρτογράφηση όλων των εμπλεκόμενων φορέων που εμπλέκονται στην παροχή υπηρεσιών και στην αξιολόγηση της επιρροής και του ενδιαφέροντος τους.

Όφελος: Η κατανόηση της δυναμικής των ενδιαφερομένων συμβάλει στην αποτελεσματική δέσμευση και υποστήριξη τους, η οποία είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχή υλοποίηση νέων υπηρεσιών ή βελτιώσεων.

3. Έρευνα πελατών (Customer research):

Περιλαμβάνουν το εργαλείο 3.1 - Χάρτης ενσυναίσθησης (Empathy map) και το εργαλείο 3.2 - Παραδείγματα 38 ερωτήσεων έρευνας πελατών

Σκοπός: Βοηθούν στην συλλογή λεπτομερών πληροφοριών σχετικά με τις ανάγκες, τις συμπεριφορές και τις προτιμήσεις των πελατών.

Όφελος: Η βαθιά κατανόηση των πελατών επιτρέπει στις επιχειρήσεις να προσαρμόζουν τις υπηρεσίες τους με ακρίβεια, ενισχύοντας την ικανοποίηση και την αφοσίωση των πελατών.

4. Προσωποποίηση (Personas):

Σκοπός: Βοηθά στην ανάπτυξη λεπτομερών προφίλ τυπικών πελατών με βάση τα δεδομένα που έχουν συγκεντρωθεί.

Όφελος: Η χρήση προσωποποιήσεων βοηθά τις επιχειρήσεις να σχεδιάζουν υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις συγκεκριμένες ανάγκες και προσδοκίες των διαφόρων τμημάτων πελατών, οδηγώντας σε πιο εξατομικευμένες και αποτελεσματικές λύσεις.

5. Οφέλη κόστους και οικολογικά - κοινωνικά οφέλη (Cost Benefits and Eco-Social Benefits):

Σκοπός: Βοηθά στην αξιολόγηση του οικονομικού, οικολογικού και κοινωνικού αντικτύπου των αλλαγών στο σχεδιασμό των υπηρεσιών.

Όφελος: Αυτή η ολιστική αξιολόγηση διασφαλίζει ότι οι αλλαγές δεν είναι μόνο κερδοφόρες αλλά και βιώσιμες και κοινωνικά υπεύθυνες, ενισχύοντας τη φήμη και τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα της επιχείρησης.

6. Ιστορίες χρηστών (User Story):

Σκοπός: Βοηθά στην περιγραφή μιας αλλαγής υπηρεσίας ή ενός συστήματος από τη σκοπιά του χρήστη.

Όφελος: Οι ιστορίες χρηστών βοηθούν τις επιχειρήσεις να εστιάζουν στις πραγματικές ανάγκες και τα σενάρια των χρηστών, διασφαλίζοντας ότι οι βελτιώσεις των υπηρεσιών βασίζονται σε πραγματικές εμπειρίες των πελατών.

7. Πίνακας επικύρωσης (Validation Board):

Σκοπός: Βοηθά στον έλεγχο στην επικύρωση των υποθέσεων ενός έργου σχεδιασμού υπηρεσιών.

Οφέλη: Μειώνει τους κινδύνους διασφαλίζοντας ότι οι ιδέες και οι αλλαγές ελέγχονται διεξοδικά πριν από την εφαρμογή τους σε πλήρη κλίμακα, εξοικονομώντας χρόνο και πόρους.

8. Προσχέδιο υπηρεσίας (Service blueprint):

Σκοπός: βοηθά στην παροχή ενός λεπτομερούς σχεδίου αλληλεπίδρασης υπηρεσιών σε επίπεδο σημείων επαφής με τον πελάτη.

Όφελος: Βοηθά στην οπτικοποίηση και τον εξορθολογισμό ολόκληρης της διαδικασίας εξυπηρέτησης, εντοπίζοντας πιθανά σημεία συμφόρησης και περιοχές που χρήζουν βελτίωσης για τη συνολική βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του πελάτη.

9. Καμβάς πρότασης αξίας (Value Proposition Canvas):

Σκοπός: βοηθά στην διατύπωση της μοναδικής αξίας που παρέχει μια υπηρεσία στους πελάτες.

Όφελος: Αποσαφηνίζει τα μοναδικά σημεία πώλησης της επιχείρησης και διασφαλίζει ότι η προσφορά υπηρεσιών ευθυγραμμίζονται με αυτό που πραγματικά εκτιμούν οι πελάτες, αυξάνοντας την πιθανότητα επιτυχίας στην αγορά.

10. Βιώσιμο επιχειρηματικό μοντέλο (Sustainable business model):

Σκοπός: Βοηθά στην περιγραφή ενός μοντέλου μακροπρόθεσμης επιχειρηματικής βιωσιμότητας.

Όφελος: Βοηθά τις επιχειρήσεις να οικοδομήσουν ισχυρά και προσαρμόσιμα επιχειρηματικά μοντέλα που μπορούν να αντέξουν στις αλλαγές της αγοράς και να προωθήσουν τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και βιωσιμότητα.