

Οδηγός αξιοποίησης του SeDiHUB για συμβούλους 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

Περιεχόμενα

| | |
|---|-----------|
| Εισαγωγή | 3 |
| Κατανόηση του σχεδιασμού υπηρεσιών | 4 |
| Βασικές αρχές του σχεδιασμού υπηρεσιών | 4 |
| Οφέλη του σχεδιασμού υπηρεσιών για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις | 4 |
| Ο ρόλος του συμβούλου στη συμβουλευτική του σχεδιασμού υπηρεσιών | 5 |
| Εργαλεία και πόροι του έργου SeDiHUB | 8 |
| Εργαλειοθήκη σχεδιασμού υπηρεσιών | 8 |
| Προσαρμογή εργαλείων για τους πελάτες σας | 12 |

Εισαγωγή

Καλώς ήρθατε στον Οδηγό Αξιοποίησης των αποτελεσμάτων του έργου SeDiHUB για Συμβούλους Επιχειρήσεων. Αυτός ο οδηγός έχει σχεδιαστεί ειδικά για να δώσει τη δυνατότητα σε συμβούλους επιχειρήσεων όπως εσείς να υποστηρίζουν αποτελεσματικά μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις στην υιοθέτηση και εφαρμογή πρακτικών σχεδιασμού υπηρεσιών (service design). Στόχος μας είναι να σας παρέχουμε ένα ολοκληρωμένο σύνολο εργαλείων, στρατηγικών και γνώσεων που θα σας επιτρέψουν να διευκολύνετε **μετασχηματιστικές αλλαγές**, ενισχύοντας τόσο τη λειτουργική αποτελεσματικότητα όσο και τη δέσμευση των πελατών σας.

Ο σχεδιασμός υπηρεσιών μπορεί να φέρει επανάσταση στον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις αλληλοεπιδρούν με τους πελάτες τους, δημιουργώντας πιο διαισθητικές και επικεντρωμένες στον χρήστη υπηρεσίες. Ως σύμβουλος, ο ρόλος σας στην καθοδήγηση αυτών των επιχειρήσεων μέσω της διαδικασίας σχεδιασμού υπηρεσιών είναι ζωτικής σημασίας. Ο παρόν οδηγός έχει ως στόχο να σας εφοδιάσει με τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για να υποστηρίξετε τις μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις να ηγηθούν επιτυχημένων έργων σχεδιασμού υπηρεσιών σε διαφορετικά επιχειρηματικά περιβάλλοντα.

Ο ρόλος των Συμβούλων Επιχειρήσεων στην εφαρμογή του σχεδιασμού υπηρεσιών

Οι σύμβουλοι διαδραματίζουν καίριο ρόλο στην εφαρμογή του σχεδιασμού υπηρεσιών και στην προώθηση της όλης ιδέας, ιδίως σε πολύ μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις που ενδέχεται να μην έχουν πρόσβαση σε εμπειριστατωμένες πηγές γνώσης στον τομέα αυτό. Η εμπειρογνωμοσύνη σας σε θέματα σχεδιασμού υπηρεσιών μπορεί να προσφέρει ανεκτίμητες γνώσεις που βοηθούν τις επιχειρήσεις αυτές.

- Προσδιορίστε και κατανοήστε τις μοναδικές προκλήσεις των υπηρεσιών τους: Πολλές μικρές επιχειρήσεις ασχολούνται τόσο πολύ με τις καθημερινές λειτουργίες που μπορεί να μην αναγνωρίζουν τις ανεπάρκειες ή τους πιθανούς τομείς για βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών τους. Η αντικειμενική ανάλυσή σας μπορεί να τις βοηθήσει να αναδείξουν αυτούς τους τομείς.
- Βοηθήστε τις μικρές επιχειρήσεις να αναπτύξουν και εφαρμόσουν εξατομικευμένες λύσεις: Χρησιμοποιώντας εργαλεία και μεθοδολογίες σχεδιασμού υπηρεσιών, μπορείτε να βοηθήσετε τις επιχειρήσεις να δημιουργήσουν λύσεις που είναι ειδικά προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους, αντί να υιοθετήσετε μια προσέγγιση που ταιριάζει σε όλους.
- Προωθήστε την καινοτομία και την ανταγωνιστικότητα: Αυτό είναι απαραίτητο για να παραμείνουν ανταγωνιστικές στη σημερινή αγορά.
- Υποστηρίξτε την ανάπτυξη εσωτερικών ικανοτήτων: Μέσω δραστηριοτήτων κατάρτισης και ανάπτυξης, βοηθήστε τις επιχειρήσεις να αναπτύξουν τις εσωτερικές τους ικανότητες ώστε να συνεχίσουν να βελτιώνουν τις υπηρεσίες τους στο μέλλον.

Ο παρόν οδηγός θα σας καθοδηγήσει στις διάφορες πτυχές του σχεδιασμού υπηρεσιών, από την κατανόηση των βασικών αρχών έως την εφαρμογή προηγμένων τεχνικών. Θα καλύψει επίσης τις πρακτικές πτυχές της διαχείρισης έργων σχεδιασμού υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου αντιμετώπισης των κοινών προκλήσεων και της αποτελεσματικής επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ο παρόν οδηγός αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για να είστε καλύτερα προετοιμασμένοι να βοηθήσετε τις μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες των υπηρεσιών τους, οδηγώντας έτσι σε σημαντική επιχειρηματική ανάπτυξη και ικανοποίηση των πελατών. Ας ξεκινήσουμε αυτό το ταξίδι προς τη δημιουργία αποτελεσματικών και βιώσιμων βελτιώσεων στις υπηρεσίες.

Κατανόηση του σχεδιασμού υπηρεσιών

Βασικές αρχές του σχεδιασμού υπηρεσιών

Ο σχεδιασμός υπηρεσιών είναι μια ολιστική και συστηματική προσέγγιση για τη βελτίωση της ποιότητας και της αλληλεπίδρασης των υπηρεσιών μιας επιχείρησης με τους πελάτες της. Ως σύμβουλος επιχειρήσεων, έχετε αναλάβει να καθοδηγήσετε τις επιχειρήσεις στην διαδικασία του σχεδιασμού υπηρεσιών, η οποία περιλαμβάνει διάφορα βασικά στοιχεία και αρχές:

1. **Σχεδιασμός με επίκεντρο τον χρήστη:** Στον πυρήνα του, ο σχεδιασμός υπηρεσιών επικεντρώνεται στις ανάγκες και τις εμπειρίες του τελικού χρήστη. Τα πάντα, από τη σύλληψη της ιδέας της υπηρεσίας έως την τελική παράδοση, είναι προσαρμοσμένα ώστε να ενισχύεται η ικανοποίηση και η δέσμευση του χρήστη.
2. **Συν-δημιουργία:** Η αρχή αυτή δίνει έμφαση στη συμμετοχή των ενδιαφερομένων σε όλα τα επίπεδα, συμπεριλαμβανομένων των πελατών, των εργαζομένων και των συνεργατών, στη διαδικασία σχεδιασμού. Η συν-δημιουργία διασφαλίζει ότι οι λύσεις που αναπτύσσονται δεν είναι μόνο καινοτόμες αλλά και πρακτικές και βαθιά ενσωματωμένες στις λειτουργίες της εταιρείας.
3. **Αλληλουχία:** Ο σχεδιασμός υπηρεσιών αναλύει την υπηρεσία σε διαχειρίσιμα μέρη, τα οποία αντιμετωπίζονται ως μια αλληλουχία αλληλεπιδράσεων ή σημείων επαφής. Η κατανόηση και ο σχολαστικός σχεδιασμός κάθε σημείου επαφής συμβάλλει στη δημιουργία μιας απρόσκοπτης και ευχάριστης εμπειρίας χρήστη.
4. **Τεκμηρίωση:** Πολλές υπηρεσίες είναι άυλες, γεγονός που καθιστά δύσκολο για τους πελάτες να αντιληφθούν την αξία τους. Ο σχεδιασμός υπηρεσιών χρησιμοποιεί φυσικά ή ψηφιακά αποδεικτικά στοιχεία για να κάνει τα οφέλη μιας υπηρεσίας πιο απτά και κατανοητά στους χρήστες.
5. **Ολιστική προσέγγιση:** συμπεριλαμβανομένου του φυσικού περιβάλλοντος, των ψηφιακών διεπαφών και των ανθρώπινων αλληλεπιδράσεων. Αυτή η ολοκληρωμένη προσέγγιση διασφαλίζει τη συνοχή και τη συνέπεια σε όλες τις πτυχές της υπηρεσίας.

Οφέλη του σχεδιασμού υπηρεσιών για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις

Η εισαγωγή του σχεδιασμού υπηρεσιών σε μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις μπορεί να έχει μετασχηματιστικά αποτελέσματα:

1. **Ενισχυμένη εμπειρία πελατών:** Η εστίαση του σχεδιασμού υπηρεσιών σε προσεγγίσεις με επίκεντρο τον χρήστη οδηγεί σε υψηλότερη ικανοποίηση των πελατών, η οποία είναι ζωτικής σημασίας για την αφοσίωση και τις συστάσεις από στόμα σε στόμα στις μικρές επιχειρήσεις.
2. **Αυξημένη επιχειρησιακή αποδοτικότητα:** Με την ανάλυση και τον επανασχεδιασμό των σημείων επαφής των υπηρεσιών, οι επιχειρήσεις μπορούν να εξορθολογίσουν τις λειτουργίες τους, να μειώσουν το κόστος και να εξαλείψουν τις αναποτελεσματικότητες.
3. **Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα:** Στις αγορές όπου οι μικρές επιχειρήσεις ανταγωνίζονται τις μεγαλύτερες οντότητες, ο σχεδιασμός υπηρεσιών παρέχει ένα μέσο για να ξεχωρίσουν προσφέροντας μοναδικές, καλοσχεδιασμένες εμπειρίες πελατών.
4. **Επεκτασιμότητα:** Ο σχεδιασμός υπηρεσιών προετοιμάζει τις επιχειρήσεις για ανάπτυξη. Οι καλά σχεδιασμένες υπηρεσίες είναι ευκολότερο να κλιμακωθούν και μπορούν να προσαρμόζονται πιο εύκολα στην αυξημένη ζήτηση ή στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς.

Ως σύμβουλος, ο ρόλος σας είναι να βοηθήσετε τις επιχειρήσεις να κατανοήσουν αυτές τις έννοιες και να δουν τις πρακτικές εφαρμογές του σχεδιασμού υπηρεσιών στο συγκεκριμένο πλαίσιο. Μέσω της συμβουλευτικής σας, μπορείτε να αναδείξετε αυτές τις αρχές, αποδεικνύοντας την αξία τους, καθοδηγώντας τις επιχειρήσεις στην πορεία προς την ολοκλήρωση.

Το έργο SeDiHub έχει επίσης σχεδιαστεί για να απευθύνεται σε συμβούλους επιχειρήσεων και να προσφέρει έτοιμους προς χρήση πόρους και εργαλεία που μπορούν να διευκολύνουν τη διαδικασία παροχής συμβουλών για την προσαρμογή των πρακτικών σχεδιασμού υπηρεσιών από μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις.

Ο ρόλος του συμβούλου στη συμβουλευτική του σχεδιασμού υπηρεσιών

Ως σύμβουλος που ειδικεύεται στον σχεδιασμό υπηρεσιών, ο ρόλος σας είναι καθοριστικός για τον μετασχηματισμό του τρόπου λειτουργίας και επικοινωνίας των μικρών και οικογενειακών επιχειρήσεων με τους πελάτες τους. Η παρούσα ενότητα περιγράφει βασικές πτυχές του ρόλου σας, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο μπορείτε να βοηθήσετε τις μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις να διεξάγουν αξιολογήσεις και να αναλύουν τις επιχειρηματικές ανάγκες, καθώς και του τρόπου με τον οποίο μπορείτε να αναπτύσσετε και να εφαρμόζετε αποτελεσματικές στρατηγικές σχεδιασμού υπηρεσιών.

Αξιολόγηση και ανάλυση

1. Αρχική αξιολόγηση της επιχείρησης:

- Κατανόηση των επιχειρηματικών λειτουργιών: Ξεκινήστε κατανοώντας σε βάθος τις τρέχουσες λειτουργίες της επιχείρησης, τις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες και τις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών.
- Εντοπισμός προβληματικών σημείων: Εντοπίστε τους τομείς στους οποίους η επιχείρηση δυσκολεύεται να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των πελατών ή λειτουργεί αναποτελεσματικά.

2. Συλλογή πληροφοριών πελατών:

- Συνεντεύξεις και έρευνες πελατών: Βοηθήστε τον πελάτη σας να διεξάγει λεπτομερείς συνεντεύξεις και έρευνες για να συγκεντρώσει πληροφορίες απευθείας από τους πελάτες του σχετικά με τις εμπειρίες και τις προσδοκίες τους.
- Χαρτογράφηση του ταξιδιού του πελάτη: Βοηθήστε τον πελάτη σας να δημιουργήσει λεπτομερείς χάρτες διαδρομής του πελάτη για να απεικονίσει την πλήρη εμπειρία του πελάτη, επισημαίνοντας τις περιοχές για πιθανή βελτίωση.

3. Ανάλυση ανταγωνιστών:

- Συγκριτική αξιολόγηση: Συγκρίνετε τις υπηρεσίες του πελάτη σας με εκείνες των ανταγωνιστών του για να εντοπίσετε τα κενά υπηρεσιών και τους τομείς στους οποίους οι ανταγωνιστές υπερέχουν.
- Καινοτόμες πρακτικές: Αναζητήστε καινοτόμες πρακτικές σχεδιασμού υπηρεσιών στον κλάδο του πελάτη σας, οι οποίες θα μπορούσαν να προσαρμοστούν ή να βελτιωθούν για να επωφεληθούν.

Οι θεματικές ενότητες 1 «Ανακαλύψτε τον πελάτη μέσω μεθόδων σχεδιασμού υπηρεσιών» και 2 «Βιωσιμότητα και επιχειρηματικά μοντέλα για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις» του προγράμματος εκπαίδευσης του έργου SeDiHUB μπορούν να σας βοηθήσουν στη διαδικασία αυτή,

παρέχοντάς σας ενδιαφέρουσες γνώσεις σχετικά με την έρευνα πελατών και πρακτικά παραδείγματα που μπορείτε να μοιραστείτε με τους πελάτες σας, τις μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις.

Στρατηγική Ανάπτυξης μικρών και οικογενειακών επιχειρήσεων

Βοηθήστε τους πελάτες σας να σκεφτούν τα ακόλουθα σημεία που θα συμβάλουν στην ανάπτυξη της υπηρεσίας/του προϊόντος τους και τελικά ενισχύουν την βιωσιμότητα και την κερδοφορία τους.

1. Καθορισμός στόχων:

- Ευθυγράμμιση με τους επιχειρηματικούς στόχους: Διασφαλίστε ότι οι στόχοι του σχεδιασμού των υπηρεσιών ευθυγραμμίζονται με τους γενικούς επιχειρηματικούς στόχους, όπως η αύξηση της διατήρησης των πελατών, η μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών ή η ενίσχυση της ικανοποίησης των πελατών.
- Καθορισμός εφικτών στόχων: Βοηθήστε την επιχείρηση/πελάτη σας να θέσει ρεαλιστικούς και μετρήσιμους στόχους για τον σχεδιασμό υπηρεσιών.

2. Δημιουργία Προσχεδίου Σχεδιασμού Υπηρεσιών:

- Ανάπτυξη οδικού χάρτη: Με βάση την αξιολόγηση και τους επιχειρηματικούς στόχους, αναπτύξτε ένα ολοκληρωμένο προσχέδιο σχεδιασμού υπηρεσιών που περιγράφει τις βασικές πρωτοβουλίες, τους απαιτούμενους πόρους και τα χρονοδιαγράμματα.
- Ενσωμάτωση μηχανισμών ανατροφοδότησης: Σχεδιάστε το προσχέδιο ώστε να περιλαμβάνει μηχανισμούς για συνεχή ανατροφοδότηση από τους πελάτες και τους εργαζομένους για τη συνεχή βελτίωση του σχεδιασμού της υπηρεσίας.

3. Προγραμματισμός πόρων:

- Προσδιορισμός αναγκών: Προσδιορίστε ποιοι πόροι (ανθρώπινοι, τεχνολογικοί, οικονομικοί) είναι απαραίτητοι για την εφαρμογή της στρατηγικής σχεδιασμού της υπηρεσίας.
- Ανάπτυξη ικανοτήτων: Προγραμματίστε τις ανάγκες κατάρτισης και ανάπτυξης για να διασφαλίσετε ότι η ομάδα του πελάτη σας διαθέτει τις δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική εκτέλεση του νέου σχεδιασμού της υπηρεσίας.

Οι θεματικές ενότητες **3 «Ανάπτυξη και δοκιμή υπηρεσίας/προϊόντος για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις»** και **4 «Διαχείριση των αλλαγών στις μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις»**, του SeDiHUB μπορούν να σας βοηθήσουν στη διαδικασία αυτή, παρέχοντάς σας ενδιαφέρουσες γνώσεις σχετικά με την ανάπτυξη υπηρεσιών/προϊόντων μέσω του σχεδιασμού υπηρεσιών και πρακτικών παραδειγμάτων που μπορείτε να μοιραστείτε με τους πελάτες σας, τις πολύ μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις.

Κατευθυντήριες γραμμές εφαρμογής

Φροντίστε να βοηθήσετε τον πελάτη σας να ολοκληρώσει και τα ακόλουθα βήματα. Σημαντική δουλειά έχει ήδη γίνει με τη μορφή υλοποιημένων αναλύσεων και ερευνών πελατών. Ιδέες για τη βελτίωση των υφιστάμενων υπηρεσιών/προϊόντων ή ιδέες για νέες υπηρεσίες/προϊόντα υπάρχουν ήδη, αλλά όλα πρέπει να επικυρωθούν και να δοκιμαστούν.

1. Πιλοτικά έργα:

- **Δοκιμές:** Προτείνετε να ξεκινήσετε με πιλοτικά έργα για να δοκιμάσετε βασικά στοιχεία του σχεδιασμού της υπηρεσίας πριν από την πλήρη ανάπτυξη. Η προσέγγιση αυτή επιτρέπει προσαρμογές με βάση την αρχική ανατροφοδότηση και τα αποτελέσματα.
- **Επαναληπτική προσέγγιση:** Χρησιμοποιήστε μια ευέλικτη, επαναληπτική προσέγγιση στην υλοποίηση, όπου μικρές αλλαγές δοκιμάζονται και βελτιώνονται συνεχώς.

2. Πλήρης εφαρμογή:

- **Κλιμάκωση:** Καθοδήγηση της επιχείρησης μέσω της κλιμάκωσης επιτυχημένων πρωτοβουλιών σχεδιασμού υπηρεσιών από την πιλοτική φάση έως την πλήρη εφαρμογή σε ολόκληρο τον οργανισμό.
- **Παρακολούθηση και προσαρμογή:** Βοηθήστε τον πελάτη σας να καθιερώσει τακτικές συναντήσεις ελέγχου για την παρακολούθηση της προόδου, την αξιολόγηση του αντίκτυπου και την πραγματοποίηση των απαραίτητων προσαρμογών στις στρατηγικές σχεδιασμού των υπηρεσιών.

Η θεματική ενότητα 3 «**Ανάπτυξη και δοκιμή υπηρεσίας/προϊόντος για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις**» του SeDiHUB μπορεί να σας βοηθήσει στη διαδικασία αυτή, παρέχοντάς σας ενδιαφέρουσες πληροφορίες σχετικά με την πιλοτική εφαρμογή και πρακτικά παραδείγματα που μπορείτε να μοιραστείτε με τους πελάτες σας, τις πολύ μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις.

Ως σύμβουλος, η εμπειρογνωμοσύνη και η στρατηγική καθοδήγησή σας είναι ζωτικής σημασίας για να διασφαλίσετε ότι οι μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις όχι μόνο κατανοούν τις αρχές του σχεδιασμού υπηρεσιών, αλλά και ότι είναι σε θέση να εφαρμόσουν αποτελεσματικά αυτές τις στρατηγικές για να επιτύχουν απτές επιχειρηματικές βελτιώσεις. Μέσω του ρόλου σας, μπορείτε να προωθήσετε σημαντικό μετασχηματισμό που ευθυγραμμίζεται τόσο με τις προσδοκίες των πελατών όσο και με τους επιχειρηματικούς στόχους.

Εργαλεία και πόροι του έργου SeDiHUB

Εργαλειοθήκη σχεδιασμού υπηρεσιών

Το SeDiHub προσφέρει ένα ολοκληρωμένο σύνολο εργαλείων που είναι ανεκτίμητα στην εφαρμογή του σχεδιασμού υπηρεσιών για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις. Ως σύμβουλος, η κατανόηση και η αξιοποίηση αυτών των εργαλείων μπορεί να ενισχύσει σημαντικά την ικανότητά σας να παρέχετε εξατομικευμένες και αποτελεσματικές συμβουλές.

Ακολουθεί επισκόπηση κάθε εργαλείου και της εφαρμογής του στην επιχειρηματική συμβουλευτική:

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.
- Εφαρμογή: Χρησιμοποιήστε αυτό το εργαλείο για να διατηρήσετε τις υπηρεσίες του πελάτη σας σχετικές προσαρμόζοντας προληπτικά τις προσφορές τους, εξασφαλίζοντας συνάφεια και ανταγωνιστικότητα στην αγορά.

2. Χαρτογράφηση των ενδιαφερομένων μερών (Stakeholder mapping):

- Σκοπός: Χαρτογραφεί όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που εμπλέκονται στην παροχή υπηρεσιών και τον τρόπο με τον οποίο αλληλοεπιδρούν με την επιχείρηση-πελάτη σας.
- Εφαρμογή: Αυτό το εργαλείο είναι ζωτικής σημασίας για την κατανόηση του οικοσυστήματος γύρω από μια υπηρεσία και για τη διασφάλιση της συνεκτικότητας όλων των προοπτικών κατά τη διαδικασία σχεδιασμού.

3. Αξιολόγηση των ενδιαφερομένων μερών (Stakeholders evaluation):

- Σκοπός: Αξιολογεί την επιρροή και τα συμφέροντα των διαφόρων ενδιαφερομένων μερών για την ιεράρχηση των στρατηγικών δέσμευσης.
- Εφαρμογή: Καθοδηγεί τους πελάτες στην αποτελεσματική διαχείριση των σχέσεων με βασικούς εταίρους ή πελάτες.

4. Χάρτης ενσυναίσθησης (Empathy map):

- Σκοπός: Δημιουργεί βαθύτερη κατανόηση της εμπειρίας του πελάτη και των αναγκών του.
- Εφαρμογή: Χρήση για την ευθυγράμμιση των βελτιώσεων των υπηρεσιών με τα πραγματικά συναισθήματα και τα προβληματικά σημεία των πελατών.

5. Έρευνα πελατών (Customer research):

- Σκοπός: Συλλέγει λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες, τις συμπεριφορές και τις προτιμήσεις των πελατών.
- Εφαρμογή: Αποτελεί τη βάση όλων των τροποποιήσεων του πελατοκεντρικού σχεδιασμού υπηρεσιών.

6. Προσωποποίηση (Personas):

- Σκοπός: Αναπτύσσει λεπτομερή προφίλ τυπικών πελατών με βάση τα δεδομένα που έχουν συγκεντρωθεί.
- Εφαρμογή: Οι προσωποποιήσεις χρησιμοποιούνται για την προσομοίωση και πρόβλεψη των αντιδράσεων των πελατών στις αλλαγές των υπηρεσιών.

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

- Σκοπός: Αξιολογεί τον οικονομικό και οικολογικό/κοινωνικό αντίκτυπο των αλλαγών στο σχεδιασμό των υπηρεσιών.
- Εφαρμογή: Απαραίτητη για την αιτιολόγηση έργων σχεδιασμού υπηρεσιών και την ευθυγράμμισή τους με τους ευρύτερους στόχους βιωσιμότητας των επιχειρήσεων.

8. Ιστορίες χρηστών (User Story):

- Σκοπός: Περιγράφει μια αλλαγή υπηρεσίας ή συστήματος από τη σκοπιά του χρήστη.
- Εφαρμογή: Βοηθά τους πελάτες σας να κατανοήσουν και να ικανοποιήσουν τις συγκεκριμένες ανάγκες των διαφόρων ομάδων χρηστών.

9. Πίνακας επικύρωσης (Validation Board):

- Σκοπός: Ελέγχει και επικυρώνει τις υποθέσεις σε ένα έργο σχεδιασμού υπηρεσιών.
- Εφαρμογή: Κρίσιμη για την επανάληψη πρωτοτύπων υπηρεσιών πριν από την εφαρμογή σε πλήρη κλίμακα.

10. Προσχέδιο υπηρεσίας (Service blueprint):

- Σκοπός: Παρέχει ένα λεπτομερές σχέδιο αλληλεπίδρασης υπηρεσιών σε επίπεδο με σημεία επαφής με τον πελάτη.
- Εφαρμογή: Χρήση αυτού του εργαλείου για την οπτικοποίηση και τον εξορθολογισμό της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών.

11. Καμβάς πρότασης αξίας (Value Proposition Canvas):

- Σκοπός: Διατυπώνει τη μοναδική αξία που παρέχει μια υπηρεσία στους πελάτες και περιγράφει ένα μοντέλο μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας.
- Εφαρμογή: Βοηθά τις επιχειρήσεις να αποσαφηνίσουν την προσφορά τους στην αγορά και να την ευθυγραμμίσουν με βιώσιμες πρακτικές.

Η πλατφόρμα **SeDiHUB toolbox Mural** διαθέτει έναν διαδραστικό τρόπο για να συμπληρώνετε καμβάδες σχεδιασμού υπηρεσιών και να συνεργάζεστε εικονικά με τις μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις/πελάτες σας. Όλα τα εργαλεία διατίθενται και σε μορφή PDF στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης. Αν θέλετε να μάθετε περισσότερα για το Mural και να χρησιμοποιήσετε αυτό το εργαλείο, εδώ υπάρχουν βίντεο για να [γνωρίσετε](#) το Mural.

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

Enter your 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 (workspace name)



Set up your team

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

Workspace name

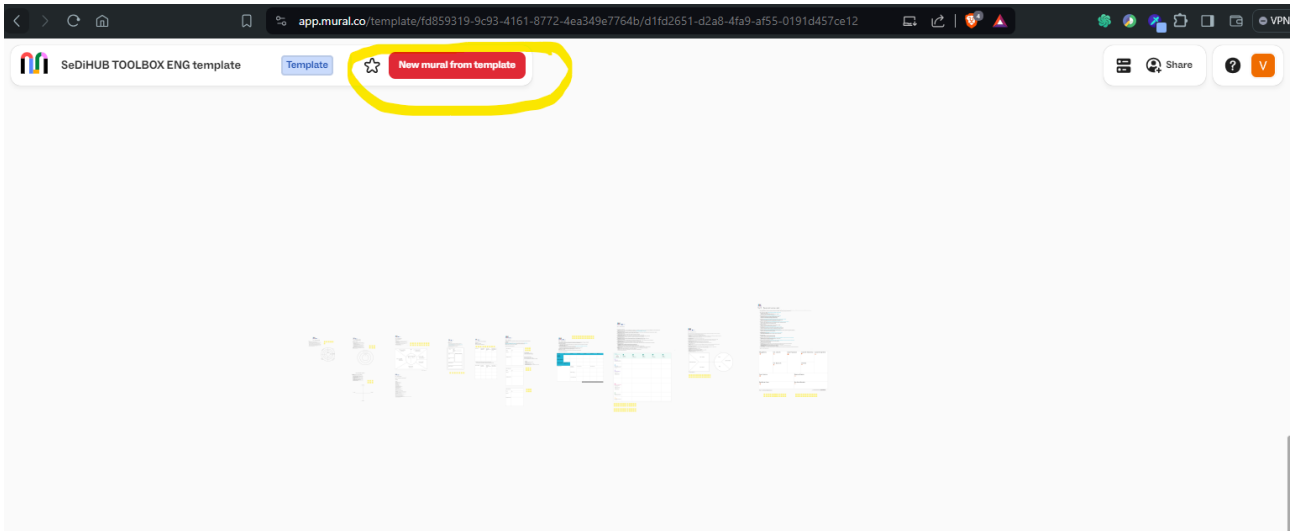
Enter a workspace name

You can change this later.

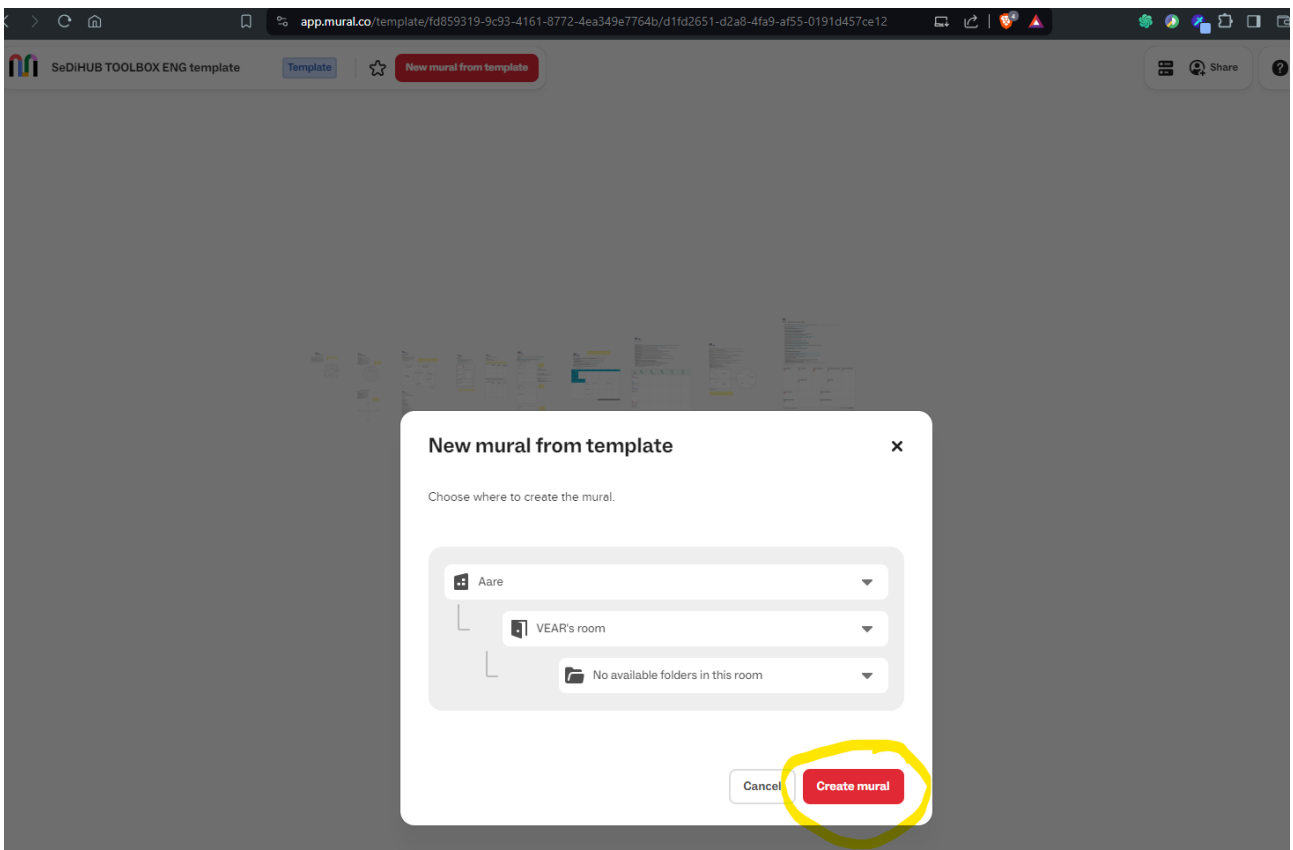
I accept Mural's [Terms of Service](#)

Continue

3. Κάντε κλικ – Νέα τοιχογραφία mural από το πρότυπο (new mural from template)



4. Κάντε κλικ – δημιουργήστε νέα τοιχογραφία mural από το πρότυπο και μπορείτε να τη χρησιμοποιήσετε!



Προσαρμογή εργαλείων για τους πελάτες σας

Καθώς κάθε μικρή και οικογενειακή επιχείρηση είναι μοναδική, μια βασική πτυχή του ρόλου σας ως σύμβουλος είναι να προσαρμόζετε αυτά τα εργαλεία ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των συγκεκριμένων πελατών (επιχειρήσεων):

1. Αξιολόγηση των επιχειρηματικών αναγκών:

- Αξιολογήστε τις συγκεκριμένες συνθήκες, προκλήσεις και στόχους του πελάτη για να καθορίσετε ποια εργαλεία είναι τα πλέον εφαρμόσιμα.
- Εξετάστε παράγοντες όπως το μέγεθος της επιχείρησης, τον κλάδο, την πελατειακή βάση και τους διαθέσιμους πόρους.

2. Προσαρμογή της εφαρμογής των εργαλείων:

- Προσαρμογή των εργαλείων για την αντιμετώπιση των συγκεκριμένων πτυχών της υπηρεσίας του πελάτη που χρειάζονται βελτίωση. Για παράδειγμα, τροποποιήστε τη χαρτογράφηση των ενδιαφερομένων μερών ώστε να επικεντρωθείτε περισσότερο στους προμηθευτές, εάν τα θέματα της αλυσίδας εφοδιασμού αποτελούν προβληματικό σημείο.
- Ανάπτυξη προσαρμοσμένων προτύπων ή προσθήκη συγκεκριμένων στοιχείων στα υπάρχοντα εργαλεία για να ενισχύσετε τη συνάφεια και την αποτελεσματικότητά τους.

3. Παροχή εκπαίδευσης:

- Προσφέρετε εργαστήρια ή εκπαιδευτικές συνεδρίες για να βοηθήσετε τους πελάτες και τις ομάδες τους να κατανοήσουν πώς να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τα εργαλεία.
- Βεβαιωθείτε ότι μπορούν όχι μόνο να χρησιμοποιούν τα εργαλεία κατά τη διάρκεια της περιόδου παροχής συμβουλών, αλλά και να συνεχίσουν να τα εφαρμόζουν μόνοι τους μετά το πέρας αυτής.

4. Συνεχής ανατροφοδότηση και επανάληψη:

- Καθιέρωση ανατροφοδότησης για την παρακολούθηση της λειτουργίας των προσαρμοσμένων εργαλείων και την πραγματοποίηση των αναγκαίων προσαρμογών.
- Ενθαρρύνετε τον συνεχή διάλογο για την τελειοποίηση της χρήσης των εργαλείων και την εξασφάλιση ότι αποδίδουν τα αναμενόμενα οφέλη.

Χρησιμοποιώντας αυτή την εργαλειοθήκη, μπορείτε να καθοδηγήσετε τις μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις μέσω μιας μετασχηματιστικής διαδικασίας που όχι μόνο βελτιώνει τις υπηρεσίες που προσφέρουν, αλλά και τις ευθυγραμμίζει με τις εξελισσόμενες ανάγκες των πελατών τους και της αγοράς. Προσαρμόζοντας αυτά τα εργαλεία, διασφαλίζετε ότι οι λύσεις σχεδιασμού υπηρεσιών είναι πρακτικές, εφαρμόσιμες και βιώσιμες, οδηγώντας τελικά σε μετρήσιμες βελτιώσεις στην απόδοση των επιχειρήσεων.