

《服务设计思维》

图书基本信息

书名：《服务设计思维》

13位ISBN编号：9787548039891

出版时间：2015-12

作者：雅各布施耐德, 马克斯迪克多恩

译者：郑军荣

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《服务设计思维》

内容概要

雅各布·施耐德、马克·斯迪克多恩著郑军荣编译的《服务设计思维》主要由三大部分构成。基础知识篇阐明了服务设计思维的基本概念以及它与服务营销的关系。这个章节尤其说明了了解服务设计思维的多种方法，不仅从诸如产品设计，图表设计，互动设计和设计人种学等方面的背景去阐释，而且从战略管理和运营管理这两个方面去说明；除此之外，还通过社会设计这样的新领域去阐明服务设计思维。工具篇介绍了设计服务的迭代过程，展示了服务设计的方法和工具。案例篇运用5个不同的案例研究，举例说明了基本要素、流程和工具是如何结合在一起的。

书籍目录

基础知识篇

引言

前言

超越设计的设计：

用不同的方法设计教科书

大众外包示意图

服务设计概念

定义：

服务设计是学科交叉的一种方法

服务设计思维的五个原则：

营销：

以人为本，创造价值

服务设计师

服务设计领域

产品设计：

服务应用与产品研发

平面设计：

提供视觉阐释

互动(交互)设计：

作为系列交互作用的服务

社会化设计：

传递积极社会影响

战略管理：

公司运营揭秘

运营管理：

对效率的不懈追求

设计人种学：

从日常生活中获取灵感

各家之言

工具篇

服务设计工作原理

服务设计思维工具

迭代过程

AT—ONE法则：

携手用户，实现AT—ONE

服务设计工具

工具箱，而非使用手册

利益各方图解

服务旅行

影子练习

客户体验历程图解

情景交流

五个“为什么”

文化探索

流动人类学

生活中的一天

期望值图解

人物角色
创意的产生
倘若……
设计脚本
故事板
桌面演练
服务原型
服务展现
敏捷开发
共创
创意理念解说
服务蓝图
服务角色扮演
客户生命周期图解
商业模式画布
各家之言
案例篇
服务设计应用
实践中的服务设计
荷兰经济事务部商务促进署与服务创意者
Mypolice与Snook
服务设计与公共组织
Hello Change与Funky Projects
服务设计与应用过程
匹兹堡大学医学中心与卡耐基梅隆大学
服务设计与医院
瑞典北欧斯安银行与Transformator设计事务所
服务设计与银行
各家之言
服务设计深度思考
服务设计深度思考
整合服务设计思维和动机心理学
服务设计研究：
昨天、今天和明天
服务设计与生物自卫本能
附录
人物介绍

《服务设计思维》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:www.tushu000.com