

THE PIZZA EXPERIENCE

MAPPING THE USER JOURNEY

4 febbraio 2016, ore 18.00

Bologna Business School - Villa Guastavillani, Via degli Scalini 18 - Bologna

Mappare la user journey e scoprire il design dei servizi e i suoi strumenti.

Come si crea valore per l'utente con un servizio? Come si disegna un servizio?

Come si comparano due servizi che rispondono agli stessi bisogni in maniera differente?

Come si distingue un servizio eccellente da un servizio mediocre?

Come si costruisce e si eroga una buona "service experience"?

Queste sono le domande che spesso si pone un service designer nella sua attività progettuale e questi saranno gli spunti che utilizzeremo per andare ad esplorare il design dei servizi e a mappare l'esperienza utente di un servizio che tutti conosciamo e che tutti abbiamo utilizzato almeno una volta nella vita.

Il workshop sarà moderato da:

Valeria Adani Head of Service Design and Design Thinking Coach, Epoca Srl

Hoang C. Huynh Experience Strategist and Independent Consultant

Federico Strollo Financial Plannin and Business Valuation, Freelance