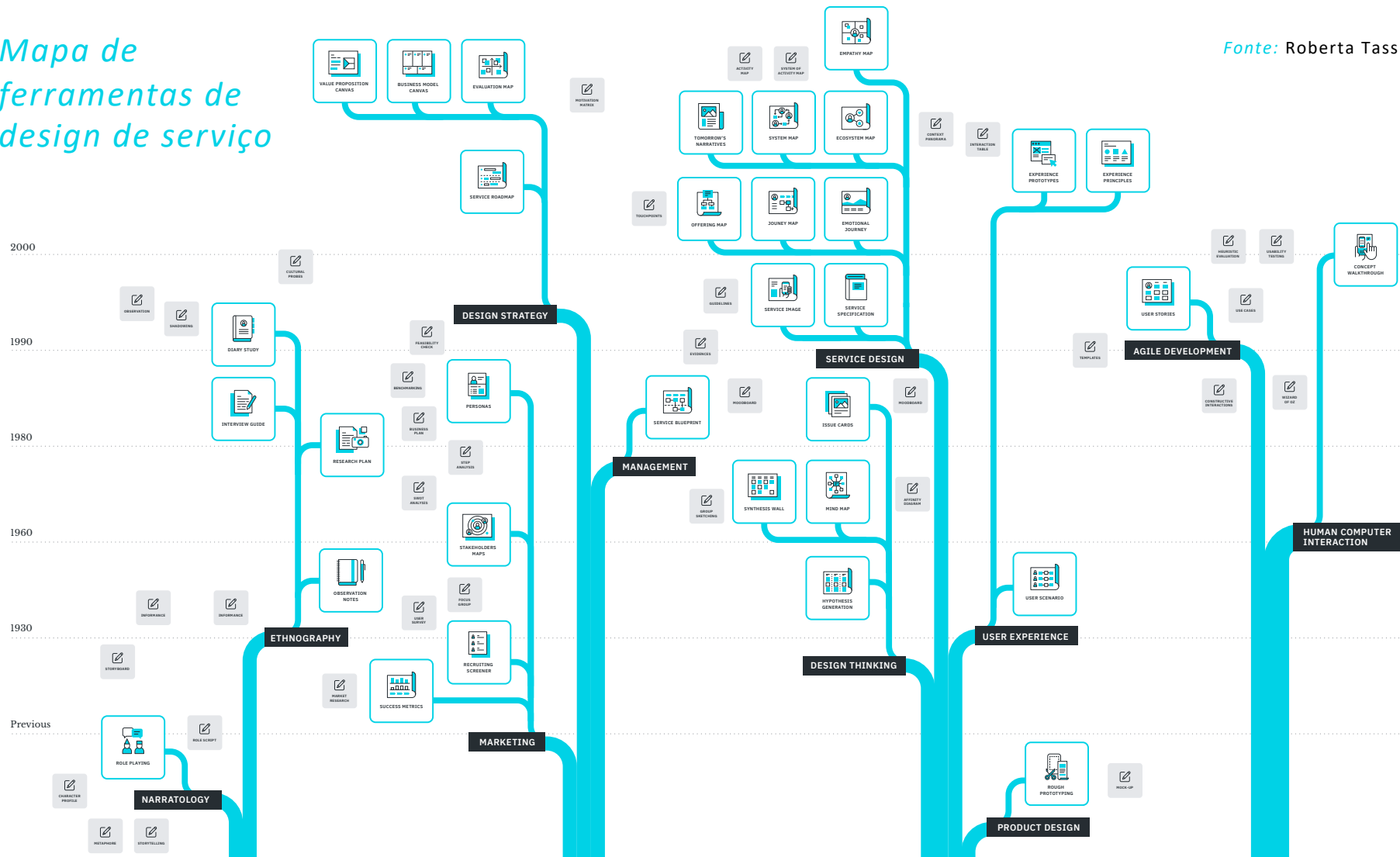


Design de serviços

*Ferramentas de design
de serviço*

Mapa de ferramentas de design de serviço

Fonte: Roberta Tassi



Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando	👤 Quem	🔗 O que	📄 Quando
<i>Em qual estágio do processo de design você está?</i>	<i>Quem você gostaria de engajar no processo de design?</i>	<i>Em quais aspectos do serviço você está atuando?</i>	<i>Quais o tipos de representação você gostaria de usar?</i>
Pesquisa	Especialistas	Contexto	Texto
Ideação	Stakeholders	Sistema	Mapa
Prototipagem	Equipe de serviço	Experiência	Narrativa
Implantação	Usuários	Oferta	Simulação
Avaliação			

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando

Em qual estágio do processo de design você está?

Pesquisa



INTERVIEW GUIDE

👤 Quem

Quem você gostaria de engajar no processo de design?

Especialistas

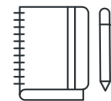


ISSUE CARDS

🔗 O que

Em quais aspectos do serviço você está atuando?

Contexto



OBSERVATION NOTES

🔗 Quando

Quais o tipos de representação você gostaria de usar?

Texto

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

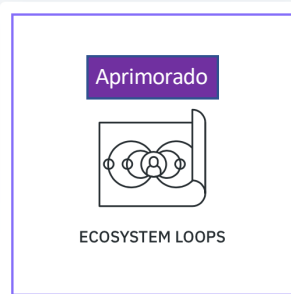
Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando

Em qual estágio do processo de design você está?

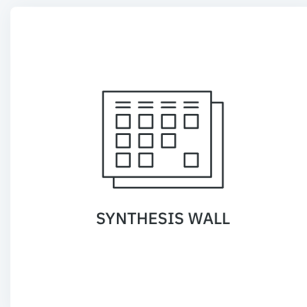
Pesquisa



👤 Quem

Quem você gostaria de engajar no processo de design?

Especialistas



🔍 O que

Em quais aspectos do serviço você está atuando?

Contexto

🗺️ Quando

Quais o tipos de representação você gostaria de usar?

Mapa

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando

Em qual estágio do processo de design você está?

Pesquisa

👤 Quem

Quem você gostaria de engajar no processo de design?

Especialistas

🔗 O que

Em quais aspectos do serviço você está atuando?

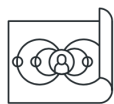
Contexto

🔗 Quando

Quais o tipos de representação você gostaria de usar?

Narrativa

Aprimorado



ECOSYSTEM LOOPS

Aprimorado



FUTURE BACKCASTING



PERSONAS

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando

Em qual estágio do processo de design você está?

Pesquisa



CARD SORTING

👤 Quem

Quem você gostaria de engajar no processo de design?

Especialistas



ISSUE CARDS

🔗 O que

Em quais aspectos do serviço você está atuando?

Sistema

🔗 Quando

Quais o tipos de representação você gostaria de usar?

Texto

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando

Em qual estágio do processo de design você está?

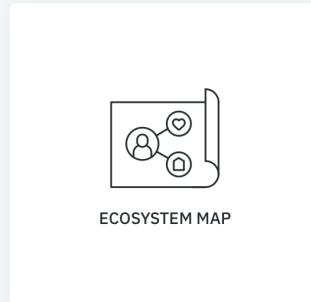
Pesquisa



👥 Quem

Quem você gostaria de engajar no processo de design?

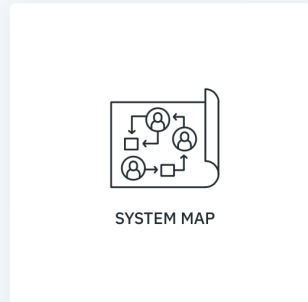
Especialistas



🔗 O que

Em quais aspectos do serviço você está atuando?

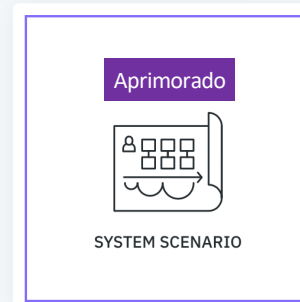
Sistema



🗺️ Quando

Quais o tipos de representação você gostaria de usar?

Mapa



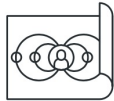
Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando	👤 Quem	🛠️ O que	📄 Quando
<i>Em qual estágio do processo de design você está?</i>	<i>Quem você gostaria de engajar no processo de design?</i>	<i>Em quais aspectos do serviço você está atuando?</i>	<i>Quais o tipos de representação você gostaria de usar?</i>
Pesquisa	Especialistas	Sistema	Narrativa

Aprimorado

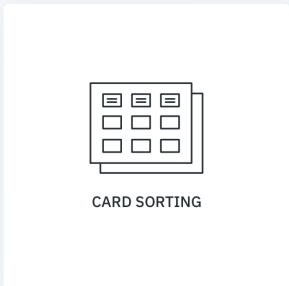


ECOSYSTEM LOOPS

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando	👤 Quem	🛠️ O que	🛠️ Quando
<i>Em qual estágio do processo de design você está?</i>	<i>Quem você gostaria de engajar no processo de design?</i>	<i>Em quais aspectos do serviço você está atuando?</i>	<i>Quais o tipos de representação você gostaria de usar?</i>
Pesquisa	Especialista	Experiência	Texto
 <p>CARD SORTING</p>			

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando	👤 Quem	🔗 O que	🗺️ Quando
<i>Em qual estágio do processo de design você está?</i>	<i>Quem você gostaria de engajar no processo de design?</i>	<i>Em quais aspectos do serviço você está atuando?</i>	<i>Quais o tipos de representação você gostaria de usar?</i>
Pesquisa	Especialista	Experiência	Mapa
 JOURNEY MAP	 TRANSITION JOURNEY		

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando

Em qual estágio do processo de design você está?

Pesquisa

👤 Quem

Quem você gostaria de engajar no processo de design?

Especialistas

🛠️ O que

Em quais aspectos do serviço você está atuando?

Oferta

🔗 Quando

Quais o tipos de representação você gostaria de usar?

Texto



CARD SORTING

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando

👤 Quem

🔍 O que

🕒 Quando

Em qual estágio do processo de design você está?

Quem você gostaria de engajar no processo de design?

Em quais aspectos do serviço você está atuando?

Quais o tipos de representação você gostaria de usar?

Pesquisa

Stakeholders

Contexto

Texto



EMPATHY MAP



INTERVIEW GUIDE



ISSUE CARDS

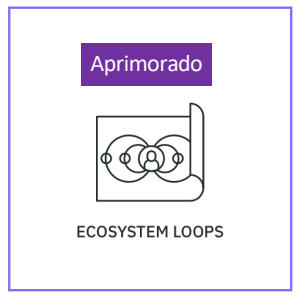


RESEARCH PLAN

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando	👤 Quem	🔗 O que	🗺️ Quando
<i>Em qual estágio do processo de design você está?</i>	<i>Quem você gostaria de engajar no processo de design?</i>	<i>Em quais aspectos do serviço você está atuando?</i>	<i>Quais o tipos de representação você gostaria de usar?</i>
Pesquisa	Stakeholders	Contexto	Mapa
			

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando

Em qual estágio do processo de design você está?

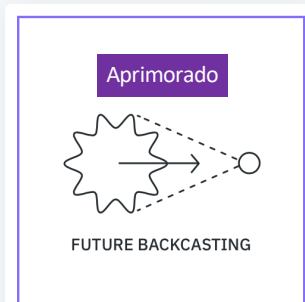
Pesquisa



👤 Quem

Quem você gostaria de engajar no processo de design?

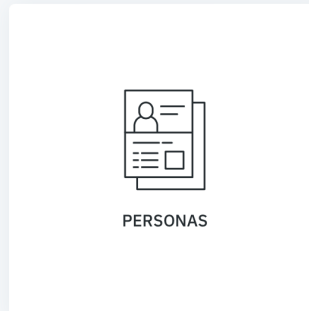
Stakeholders



🔍 O que

Em quais aspectos do serviço você está atuando?

Contexto



🗨️ Quando

Quais o tipos de representação você gostaria de usar?

Narrativa

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando

Em qual estágio do processo de design você está?

Pesquisa



CARD SORTING

👤 Quem

Quem você gostaria de engajar no processo de design?

Stakeholders



ISSUE CARDS

🔍 O que

Em quais aspectos do serviço você está atuando?

Sistema

🔗 Quando

Quais o tipos de representação você gostaria de usar?

Texto

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando

Em qual estágio do processo de design você está?

Pesquisa



👤 Quem

Quem você gostaria de engajar no processo de design?

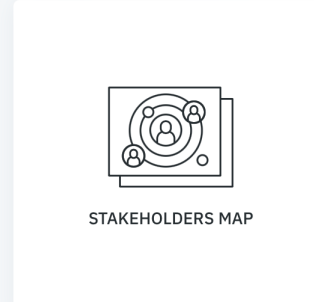
Stakeholders



🔗 O que

Em quais aspectos do serviço você está atuando?

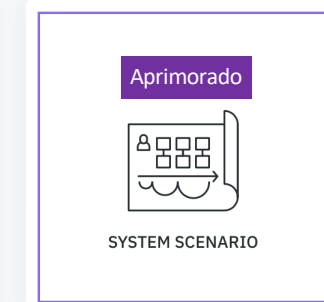
Sistema



🗺️ Quando

Quais o tipos de representação você gostaria de usar?

Mapa



Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando	👤 Quem	🛠️ O que	📄 Quando
<i>Em qual estágio do processo de design você está?</i>	<i>Quem você gostaria de engajar no processo de design?</i>	<i>Em quais aspectos do serviço você está atuando?</i>	<i>Quais o tipos de representação você gostaria de usar?</i>
Pesquisa	Stakeholders	Sistema	Narrativa

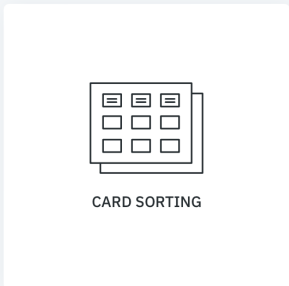
Aprimorado

ECOSYSTEM LOOPS

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando	👤 Quem	🛠️ O que	🛠️ Quando
<i>Em qual estágio do processo de design você está?</i>	<i>Quem você gostaria de engajar no processo de design?</i>	<i>Em quais aspectos do serviço você está atuando?</i>	<i>Quais o tipos de representação você gostaria de usar?</i>
Pesquisa	Stakeholders	Experiência	Texto
 <p>CARD SORTING</p>			

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando

Em qual estágio do processo de design você está?

Pesquisa



JOURNEY MAP

👤 Quem

Quem você gostaria de engajar no processo de design?

Stakeholders



TRANSITION JOURNEY

🔗 O que

Em quais aspectos do serviço você está atuando?

Experiência

🗺️ Quando

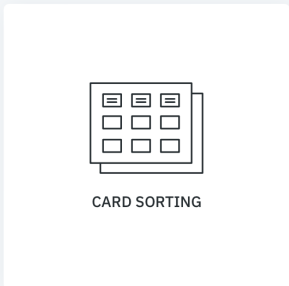
Quais o tipos de representação você gostaria de usar?

Mapa

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço



Design de serviços

🕒 Quando	👤 Quem	🛠️ O que	🛠️ Quando
<i>Em qual estágio do processo de design você está?</i>	<i>Quem você gostaria de engajar no processo de design?</i>	<i>Em quais aspectos do serviço você está atuando?</i>	<i>Quais o tipos de representação você gostaria de usar?</i>
Pesquisa	Stakeholders	Oferta	Texto
 CARD SORTING			

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando	👤 Quem	🔗 O que	🔗 Quando
<i>Em qual estágio do processo de design você está?</i>	<i>Quem você gostaria de engajar no processo de design?</i>	<i>Em quais aspectos do serviço você está atuando?</i>	<i>Quais o tipos de representação você gostaria de usar?</i>
Pesquisa	Equipe de serviço	Contexto	Texto
 INTERVIEW GUIDE	 ISSUE CARDS	 RECRUITING SCREENER	

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços


🕒 Quando	👤 Quem	🔗 O que	🕒 Quando
<i>Em qual estágio do processo de design você está?</i>	<i>Quem você gostaria de engajar no processo de design?</i>	<i>Em quais aspectos do serviço você está atuando?</i>	<i>Quais o tipos de representação você gostaria de usar?</i>
Pesquisa	Equipe de serviço	Contexto	Narrativa

Diagrama de Future Backcasting. No topo, um retângulo roxo contém a palavra 'Aprimorado'. Abaixo dele, uma seta horizontal aponta para a direita, com uma linha tracejada que se curva para cima e para a esquerda, terminando em um círculo. Abaixo do diagrama, o texto 'FUTURE BACKCASTING' está escrito em letras maiúsculas.

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando	👤 Quem	🧰 O que	🕒 Quando
<i>Em qual estágio do processo de design você está?</i>	<i>Quem você gostaria de engajar no processo de design?</i>	<i>Em quais aspectos do serviço você está atuando?</i>	<i>Quais o tipos de representação você gostaria de usar?</i>
Pesquisa	Equipe de serviço	Contexto	Simulação
 SERVICE SAFARI			

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando

Em qual estágio do processo de design você está?

Pesquisa



CARD SORTING

👤 Quem

Quem você gostaria de engajar no processo de design?

Equipe de serviço



ISSUE CARDS

🔗 O que

Em quais aspectos do serviço você está atuando?

Sistema

🔗 Quando

Quais o tipos de representação você gostaria de usar?

Texto

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando

Em qual estágio do processo de design você está?

Pesquisa

👤 Quem

Quem você gostaria de engajar no processo de design?

Equipe de serviço

🛠️ O que

Em quais aspectos do serviço você está atuando?

Experiência

🔗 Quando

Quais o tipos de representação você gostaria de usar?

Texto



CARD SORTING

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando

Em qual estágio do processo de design você está?

Pesquisa

👤 Quem

Quem você gostaria de engajar no processo de design?

Equipe de serviço

🛠️ O que

Em quais aspectos do serviço você está atuando?

Experiência

🗺️ Quando

Quais o tipos de representação você gostaria de usar?

Mapa

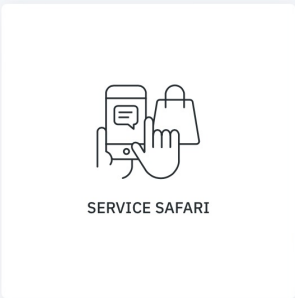


EMOTIONAL JOURNEY

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando	👤 Quem	🛠️ O que	🕒 Quando
<i>Em qual estágio do processo de design você está?</i>	<i>Quem você gostaria de engajar no processo de design?</i>	<i>Em quais aspectos do serviço você está atuando?</i>	<i>Quais o tipos de representação você gostaria de usar?</i>
Pesquisa	Equipe de serviço	Experiência	Simulação
 <p>SERVICE SAFARI</p>			

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando

Em qual estágio do processo de design você está?

Pesquisa

👤 Quem

Quem você gostaria de engajar no processo de design?

Equipe de serviço

🛠️ O que

Em quais aspectos do serviço você está atuando?

Oferta

🔗 Quando

Quais o tipos de representação você gostaria de usar?

Texto



CARD SORTING

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45

Ferramentas de design de serviço

Design de serviços

🕒 Quando

Em qual estágio do processo de design você está?

Pesquisa



INTERVIEW GUIDE

👤 Quem

Quem você gostaria de engajar no processo de design?

Usuários



ISSUE CARDS

🔍 O que

Em quais aspectos do serviço você está atuando?

Contexto



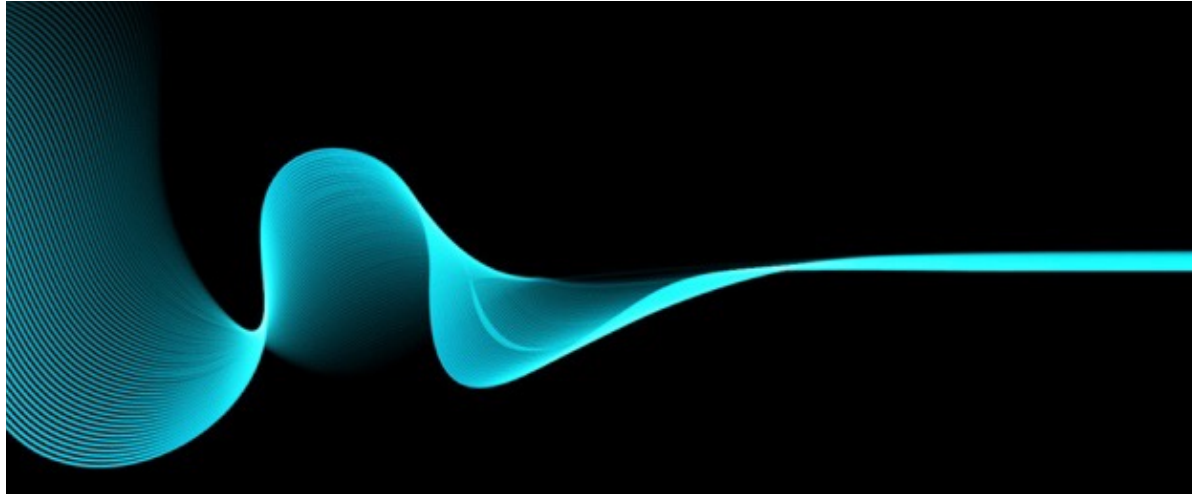
RECRUITING SCREENER

🔗 Quando

Quais o tipos de representação você gostaria de usar?

Texto

Fonte: Ferramentas de design de serviço - Roberta Tassi URL: <https://servicedesigntools.org/tools> Data: 22 de jun de 2022 Hora: 11h45



Obrigado