

'Service design in de praktijk'

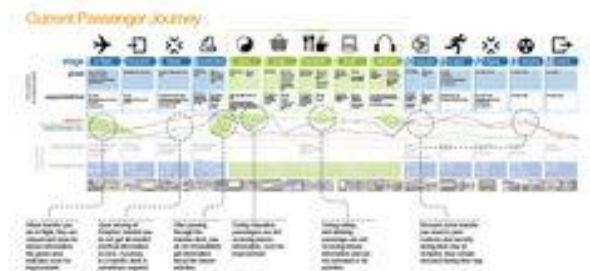
Help passagiers bij Schiphol samen met de TU Delft hun klantbeleving te verbeteren



Alvast een glimp op het programma:

Tijdens deze Yellow Cats bijeenkomst staat je het volgende te wachten.

- We starten met een introductie en een theoretisch kader over **service design**. Wat is service design, welke mogelijkheden biedt het en welke tools zijn er?
- We verdelen ons in groepjes en gaan per team samen met studenten van de TU Delft aan de slag. We **ontdekken** wat de grootste bottlenecks zijn die reizigers ervaren.
- We gaan aan de slag met een **issue** naar keuze en werken aan een prototype om dit op te lossen.
- Het prototype gaan we **valideren en in een elevator pitch** toelichten.



Andere data 2017 & onderwerpen ook in jouw agenda?

- **13 juni 2017** Agile, de nieuwe graai! - Hoe wordt een organisatie snel en wendbaar?
- **14 september 2017** Inspiration Tour 2017 - Tech Tour in Eindhoven- (start rond 13 uur!)
- **31 oktober 2017** Loyalty 3.0, smart data en gamification - Let's play!
- **7 december 2017** Innovatieleiderschap - Leer van de nieuwe "Wavemakers".

Aanwezig?

Natuurlijk is het voor ons handig (kan d.m.v. **reply** op deze mail) om te vernemen of je er 20 april bij kan zijn? (Het aantal plaatsen voor deze sessie is beperkt).

Hartelijke groet, namens de yellow cats,
Brit Haarmans, Karin Rigterink en Ed Peelen
km@yellowcats.nl
06 543 340 80

Datum: 20 april 2017
Tijd: Ontvangst vanaf 16.00 uur. Het programma start om 16.30 uur en duurt tot uiterlijk 21.30 uur.
Spreekers: O.a. Katinka Bergema en Christine de Lille (TU Delft), diverse studenten vanuit de TU Delft, Brit Haarmans (Transavia) en Ed Peelen (ICSB).
Locatie: Schiphol BMC, Evert v/d Beekstraat 202, Schiphol Schiphol BMC, bevindt zich op de Schiphol luchthaven, vertrekhal 1 aan de rechterzijde. Bemanningscentrum van Transavia op de 1e verdieping. Informatie over parkeren volgt t.z.t..

De Yellow Cats gaan samen met Transavia, docenten en studenten van de TU Delft aan de slag met Service Design. We gaan bij passagiers in de vertrekhal op Schiphol **daadwerkelijk knelpunten** achterhalen.

Transavia werkt o.a. met service design om zo haar passagiers beter te begrijpen en **producten en diensten te kunnen ontwikkelen** die zich richten op het oplossen van zogenaamde "pijnen" die zij ervaren in hun customer journey. Vandaag gaan jullie daar een stukje van ervaren. We vragen je ook alvast even na te denken over jouw **eigen ervaringen** met Schiphol. Wat heb je zelf als stressvol ervaren?

Via interviews verwerven we **insights**, daarna gaan we aan de slag met **prototyping; knippen, plakken, tekenen van een oplossing** in korte tijd. We maken hierbij gebruik van **service design technieken en tools**, zodat je naderhand ook voor jouw organisatie beschikt over een toolbox.

Natuurlijk gaan we daarna het prototype weer toetsen onder de passagiers op Schiphol om het vervolgens te pivotten op basis van de verkregen feedback. De hele sessie werken de Yellow cats in gecombineerde teams samen met **TU-studenten**, een unieke kans om te ervaren hoe deze generatie **denkt, werkt en met oplossingen** komt die wij wellicht minder snel zouden zien.

