

Servis Tasarımı (Service Design) Atölyesi

Süre: 2 Gün · Eğitim türü: Sanal Sınıf / Online

Açıklama

Servis tasarımı atölyesi, müşteriler için değerli deneyimler yaratmak amacıyla dijital ve fiziksel etkileşimleri bütüncül bir yaklaşımla bir araya getiren insan odaklı bir inovasyon sürecidir. Bu atölye çalışması, organizasyonel siloların çözüldüğü ve kullanıcı merkezli inovasyonun ortaya çıktığı bir ortam sağlayarak sistemsel zorlukları eyleme dönüştürülebilir çözümlere dönüştürür.

Kullanıcı deneyimini (UX) kapsayan ancak ondan daha geniş bir hiyerarşide konumlanan Servis Tasarımı, yalnızca arayüzlere değil; aktörlere, süreçlere, teknolojilere ve kanallara odaklanarak "yüzeyden çekirdeğe" (surface-to-core) bir inceleme sunar. Atölye kapsamında, hem müşterinin etkileşime girdiği "ön sahne" (front-stage) hem de görünmeyen operasyonel sistemlerin yer aldığı "arka sahne" (backstage) katmanları analiz edilerek uçtan uca bir hizmet mimarisi oluşturulur.

Özellikle finansal servislerde, altyapının güvenlik, yapay zeka ve sanallaştırma gibi stratejik iş hedefleri ile uyumlu hale getirilmesine yardımcı olan bu süreç, kurumları geleneksel yapıdan modern bir servis sağlayıcı modeline taşıırken operasyonel verimlilik, maliyet şeffaflığı ve ölçülebilir performans artışı sağlar.

Atölye sonunda katılımcılar, yapay zekâ destekli tasarım metotlarını kullanarak Garanti Bankası'nın dijital kanallarında daha güvenli, daha sezgisel, daha hızlı ve daha insan odaklı deneyimler yaratma yetkinliğine ulaşır. Bu atölye, Garanti Bankası'nın kullanıcı deneyimi mükemmeliyetini bir üst seviyeye taşıyacak stratejik bir yatırım niteliğinde olmakla birlikte; katılımcıların yapay zekâyı "sadece yeni uygulamalar ve yazılımlar" olarak değil, iş yapma biçimlerini, kararlarını ve kültürlerini dönüştüren bir fırsat olarak anlamalarına yardımcı olur.

Eğitimin Kazanımları

Bu eğitim sonunda katılımcılar, servis tasarımı disiplinini **bütüncül bir bakış açısıyla** öğrenerek hem mevcut hizmetleri optimize etme hem de yeni servis deneyimleri kurgulama yetkinliği kazanırlar. Eğitim boyunca elde edilecek temel kazanımlar şunlardır:

- **Sistemik ve Holistik Bakış Açısı:** Hizmet veya ürün geliştirmeye makro seviyeden bakmayı öğrenerek; insanlar, süreçler, teknolojiler ve politikalar arasındaki etkileşimleri bir ekosistem olarak analiz etme becerisi
- **Metodolojik Yetkinlik: "Double Diamond"** (Çift Elmas) yaklaşımıyla keşif, tanımlama, tasarım ve yansıtma aşamalarında uzmanlaşarak, problemleri doğru çerçeveleme ve çözüm üretme becerileri geliştirilir.

- **Uçtan Uca Tasarım Araçları:** Müşterinin etkileşime girdiği "ön sahne" (front-stage) ile operasyonel sistemlerin bulunduğu "arka sahne" (back-stage) süreçlerini **Service Blueprint** ve **Müşteri Yolculuk Haritaları** gibi tekniklerle uyumlu hale getirme yetisi kazanılır.
- **İnovasyon ve Çeviklik:** Sistemsel zorlukları eyleme dönüştürülebilir inovasyonlara çevirerek; operasyonel verimlilik, maliyet şeffaflığı ve kurum içi çeviklik sağlama stratejileri öğrenilir.

Bu süreç, katılımcıları sadece fikir üreten değil, organizasyonel siloları yıkarak **insan odaklı ve ölçülebilir iş sonuçları yaratan** stratejik uygulayıcılar haline getirmektedir.

Eğitim İçeriği

Modül 1 — Servis Tasarımına Giriş ve Zihin Yapısı (Mindset)

- **Servis Tasarımı Nedir?:** UX ve Servis Tasarımı arasındaki farklar (UX'in Servis Tasarımı'nın bir alt kümesi olması).
- **Banka Ekosistemi:** Servis odaklı iş yapış biçimi ve "değerin ortak yaratımı" (Value co-creation) kavramları.
- **Buz Kırıcı:** "Sabit zihniyetten gelişim zihniyetine geçiş" egzersizi

Modül 2 — Ekosistem ve Paydaş Haritalama

- **Paydaş Haritalama (Stakeholder Mapping):** Servis ekosistemindeki tüm aktörlerin (müşteriler, iç ekipler, sistemler)
- **Araştırma Planı:** Kullanıcı içgörülerini toplama yöntemleri ve mevcut verilerin analizi

Modül 3 — Kullanıcıyı Anlama ve Problem Tanımlama

- **Persona Geliştirme:** Hedef kullanıcı profillerinin oluşturulması.
- **Müşteri Yolculuk Haritası (Customer Journey Map):** Kullanıcının temas noktalarındaki sürtünme noktalarının ve acı noktalarının (pain points) görselleştirilmesi

Modül 4 — Problem Çerçeveleme ve İlk Çıkarımlar

- **Problem Framing:** "Nasıl Yapabiliriz?" sorularıyla gerçek problemin tanımlanması.
- **Önceliklendirme:** Hangi sürtünme noktalarına odaklanılacağına karar verilmesi

Modül 5 — İnovasyon ve Fikir Geliştirme

- **Provokatif Sorular:** "Sıfır miras kısıtımız olsaydı ne yapardık?" gibi sorularla varsayımların zorlanması.
- **Divergent Thinking:** Güçlü ve sınırsız fikirlerin üretilmesi, ardından uygulanabilirliğe doğru daraltılması (Double Diamond yaklaşımı)

Modül 6 — Servis Mimarisi (Service Blueprint)

- **Front-stage & Back-stage:** Kullanıcının gördüğü (arayüzler, ATM) ve görmediği (yazılım süreçleri, veri tabanları, operasyon ekipleri) katmanların analizi.
- **Blueprinting Aktivitesi:** Seçilen çözümün "end-to-end" (uçtan uca) ve "surface-to-core" (yüzeyden çekirdeğe) haritalandırılması

Modül 7 — Prototipleme ve Deneyimleme

- **Hızlı Prototipleme:** Servis senaryolarının (Service Scenarios) ve storyboard'ların oluşturulması.
- **Rol Yapma (Role Playing):** Yeni kurgulanan servis deneyiminin fiziksel veya dijital bir simülasyon üzerinden test edilmesi

Modül 8 — Dokümantasyon ve Yol Haritası

- **Ölçümleme:** Servis başarısının nasıl takip edileceğinin (KPI'lar)
- **Eylem Planı:** Atölye çıktılarının operasyonel gerçekliğe nasıl dönüştürüleceğinin netleştirilmesi ve bir sayfalık özet dokümanın paylaşılması