

# ИНОВАЦИИ В УСЛУГИТЕ



ЕЛЕОНОРА КАРНАСА,  
КОНСУЛТАНТ ИНОВАЦИИ,  
ОСНОВАТЕЛ НА  
ФАБРИКА 360 И ПРЕДСТА-  
ВИТЕЛ НА SERVICE DESIGN  
NETWORK ЗА БЪЛГАРИЯ

**„ДИЗАЙН  
МИСЛЕНЕТО И  
ДИЗАЙНЪТ НА  
УСЛУГИ ПОМА-  
ГАТ НА КОМ-  
ПАНИИТЕ ДА  
ПРЕВЕДАТ ПРЕ-  
ДИЗВИКАТЕЛ-  
СТВАТА В  
КОНКРЕТНИ  
РЕЗУЛТАТИ.“**

## **Прег какви предизвикателства са изправени компаниите днес?**

Дигитализация и високи технологии, нови играчи, които са по-бързи и по-добре разказват истории, регулациите, липсата на квалифицирани служители и не на последно място - по-високи клиентски очаквания. Тъй като нуждите на клиентите се диверсифицират, способността за разпознаване на различните очаквания и точното им адресиране води до конкурентно предимство.

Бих разделила компаниите на два вида - пазарните лидери, които инвестират в иновации чрез акселераторски програми и други целенасочени действия и стават все по-добри и останалите, които разчитат на стари успехи. Ножицата между двата типа се разтваря все повече.

## **Защо клиентите биха предпочели една компания пред друга?**

На фона на силната глобална конкуренция, ежедневно продължаваме да се сблъскваме с неадекватни услуги - напоследък имах много лошо клиентско преживяване със застрахователна компания, която не осъзнава цената на изгубените клиенти и негативните послания, които те после изпращат сред познати и в социалните медии. Да речем, че имате две застрахователни компании, предлагащи застраховки на една цена и при едни условия, дизайнът на услуги е това, което ще накара клиентите да предпочетат едната застраховка пред другата. И не само това - да продължат застраховката си и следващата година и да споделят и с приятелите си.

## **Какво може да направи бизнесът, за да отличи стойността си предложение?**

За щастие има съвременни подходи като дизайн мисленето и дизайна на услуги, на които се гледа като на нов начин за диференциране в силно конкурентни и бързо развиващи се пазари. Някои компании използват дизайн на услуги като на инструмент за решаване на конкретен бизнес проблем, а други го прилагат при разработване на нови продукти и услуги.

Много компании се провалят в опитите си да иновират и основната причина е, че предлагат нещо, което не отговаря на клиентските очаквания. Именно затова гиганти като IBM, Apple, Facebook и много финансови институции решават да поставят потребителите си в центъра като въвеждат двата метода в начина си на работа със служители и клиенти и ги използват като стратегически инструмент за постигане на културна и организационна промяна. Накратко, дизайн мисленето и дизайнът на услуги помагат на компаниите да преведат предизвикателствата в конкретни резултати.

## **По какви проекти работите?**

Сред последните ни клиенти е лидерът на съвременни технологии за строителната промишленост Hilti, където предложихме цялостна иновация в предлаганите услуги, холандската банка ING, където работихме в акселераторските им програми в Холандия, Германия и Румъния по проекти, свързани с изкуствен интелект за подобряване на вътрешни процеси, нови услуги, свързани с криптовалути или предлагане на застраховки и подаване на данъчни декларации за германския пазар. Имаме и клиенти със стартиращ бизнес, напр. германски стартъп, който предлага поддръжка на дома на абонаментен принцип.

Някои се обръщат към нас за мобилни приложения - последно разработихме приложение за германски стартъп, но други искат да променят изцяло начина си на работа и да развият у служителите си умения като креативност, работа в екип, емпатия и сторителинг.

Компаниите, които използват услугите ни, достигат до пазара около два пъти по-бързо от обикновено. Резултатът от това е, че спестяват разходи, намаляват риска и увеличават печалбата. И не на последно място - неща, които стават все по-важни - подобрява се репутацията на бранда и той намира съмишленици в лицето на клиентите и служителите.