

AUGUST 2011



DEN MODERNE SHOPPER

- Et servicekoncept med brugerens behov i fokus.

Magasin ønsker løbende at udvikle og sikre, at deres servicekoncept er opdateret og afspejler den moderne shoppers behov og ønsker. Derudover ønsker Magasin at være på forkant og tilbyde en række services, der dækker kundens ikke-erkendte behov.

Den konkrete udfordring lyder: Udvikl et servicekoncept for Magasins sælgere, der integrerer kundernes erkendte og ikke-erkendte behov. Konceptet skal kunne implementeres på tværs af Magasins butikker og være et servicetilbud for alle Magasins kunder.

RESULTATET

Den ene gruppe udviklede et todelt servicekoncept bestående af et community/intranet til medarbejderne og et GoodieCard til kunderne. Community'et styrker medarbejdernes faglige og personlige udvikling igennem adgang til informationer om vagtplaner, salgstal etc. GoodieCardet indeholder oplysninger om brugerens tidligere køb, ønskeliste og opbevaring af kvitteringer, tilgodebevis mm.

Den anden gruppe udviklede konceptet MAGS SERVICE bestående af to hovedelementer: Magger til Magger og Magapedia. Magger til Magger er en motivationsordning mellem kolleger, som skal øge arbejdsglæden og serviceparathed. Magapedia er et online forum med informationer om Magasins produkter og gode råd. Formålet er nemmere og hurtigere oplæring og opdatering af medarbejdere samt at skabe et fagligt forum til medarbejderstaben.

OM PROCESSEN

Problemstillingen blev behandlet på Sommerskolen 2011. Sommerskolens tema var SERVICE. De studerende blev guidet igennem et professionelt innovationsforløb, der byggede på metoder og tilgange til serviceinnovation og servicedesign. Sommerskolen var bygget op omkring en faglig og en praktisk del, og de studerende modtog undervisning inden for begge områder. De studerende arbejdede i tværfaglige grupper og blev igennem tre intensive uger guidet af lektorer og professorer med speciale inden for innovation, procesteori og kommunikation samt professionelle praktikere med erfaring inden for blandt andet ide- og konceptudvikling, iværksættelse, prototyping og brugeranalyser.

FAKTA

Kursus: Sommerskolen 2011
 Kursusansvarlig: TORS i samarbejde med Katalyst
 Deltagere: Studerende fra KU, CBS og DTU
 Varighed: 3 uger
 Opdragsgiver: Magasin
 Facilitatorer: Marjanne Kurth, Katalyst;
 Jesper Lee Jyderup, Katalyst, Rikke Okholm, Katapult