

Silen

Teenus

Silen on modulaarne vaikne tööruum avatud ruumiplaaniga kontoripindadele pakkudes üksikisikutele ja meeskondadele võimalust keskenduda oma tööle teisi segamata. Toote omapära seisneb selle kõrges modulaarsuses, võimaldades ruumi suurust suurendada või vähendada, toodet teisaldada teise asukohta vastavalt ettevõtte muutuvale vajadusele.

Väljakutse

Sileni uue toote arendamisel otsis meeskond võimalusi kuidas tõsta Sileni toote-teenuse kasutamiskogemust ja rahvusvahelist konkurentsieelist.

Disainiprotsess

Disainiprotsess algas ettevõttes Disaini auditi läbiviimisega, mille käigus tuvastasime disaini rakendamise võimalusi, toote- ja teenusearendamise eesmärged ning seadistasime arendamisprioriteedid. Viisime läbi kasutajauuringu, mis tõi esile väärtuslikud taipamised ja sisendinfo toote ja teenuse arendamiseks ning uue brändi ja veebilehe väljatöötamiseks. Disaineri kaasamine kasutajauuringute tulemuste analüüsi etappi võimaldas rakendada uurimusest saadud väärtuslikke teadmisi brändi, veebilehe ja teenuse arendamise töösse. Klient rakendas kasutajauuringusest selgunud taipamised ka uude Sileni toote arendamisesse.

Uuring, taipamised

Uurimuse raames viidi läbi 13 kvalitatiivset süvaintervjuud toote kasutajatega, partneritega ja teiste oluliste osapooltega. Intervjuudes kasutati Kaardi jagamise (ingl k Card Sorting) meetodit hindamaks kuidas kasutajad tajuvad Sileni brändi. Intervjuud tõi esile mitmeid vajadusi ja probleeme seoses toodete ja teenustega.

Mõningad väärtuslikes taipamistest, mille kasutajauuring esile tõi:

- Pidevad organisatoorsed muudatused muudavad toote teisaldatavuse ja ümberpaigutavuse üha olulisemaks otsustuskriteeriumiks ja kasutaja vajaduseks.
- Kliendid soovivad toote valikul ka ettepanekuid ja valikuid ruumi möbleerimiseks vastavalt ruumi funktsionaalsele kasutusele
- Toote paigaldajad annavad kohati valet infot toote funktsionaalsete kasutusvõimaluste kohta
- Toote info, valikuvõimalused ja vajalikud materjalid peaksid olema selgelt esile toodud veebilehel
- Toote vaearikas paigaldamine jätab kliendile ebausutava mulja toote kvaliteedist
- Kliendid vajavad tugiteenust, mis aitaksid toodet ettevõttes kasutusele võtta
- Sileni meeskond vajab rakendada süsteemset kasutajate tagasiside kogumist

Silen rakendas väärtuslikud taipamised toote, teenuse, brändi ja veebilehe arendustöösse.

Uue brändi väljatöötamisel testiti uue brändi nime ja disaini valikut rahvusvaheliste kasutajate peal arendamisel. Kasutajate tagasiside põhjal ja koostöös kliendiga tehti valik uue brändi Sileni kasuks.

Uue kodulehe jaoks arendati uudne konfiguraator-rakendus, mille võimaldab lihtsalt komplekteerida oma toode ja esitada see tellimusse. Samuti on arenduses liitreaalsuse rakendus, mis võimaldab klientidel toodet kuvada virtuaalselt oma kontoris ja teha seeläbi parem otsus toote suuruse ja disaini valikul.

Uue toote disain minimeeris toote transpordiks ja paigaldamiseks kuluvat aega ja vaeva, tagades sujuvad paigalduse.

Terve teenus vaadati üle ja kohandati kasutaja vajadusest lähtuvalt, pakkudes põhjalikku infot, materjale ning terviklikku tootevalikut kasutajale veebilehel ning täiendati oma tootevalikut sisustusmööbliga vastavalt ruumi funktsioonile. Silen kontrollis üle ja parandas ka toote paigaldamise kvaliteeti ja pakkus klientidele vajalikke juhiseid toote kasutuselevõtuks ja igapäevaseks kasutuseks.

Teenusedisaini mõju

Terviklik disaini protsessi läbimine võimaldas Silenil mõista ja õppida kliendi-

keskset lähenemise väärtust ning selle rakendamist toote ja teenuse arendamise protsessi läbi kasutajate vajaduste kaardistamise, väärtuslike teadmiste rakendamise arendusprotsessi ning tulemuste testimise kasutajate peal. Aastase koostöö järel on Sileni meeskond võimeline ka mõningaid disaini meetodeid iseseisvalt rakendada oma igapäevatöösse.

Kliendi/kasutaja tagasiside

“Disainimõtlemise läbi saame pakkuda kvaliteetset ja läbimõeldud tootelahendusi oma klientidele kogu maailmas. Protsessi käigus oleme saanud uusi oskuseid disainimõtlemise kasutamiseks igapäevatöös. Disain ja sellest aru saamine aitab meil parandada olemasolevate toodete ja teenuste väärtuspakkumisi oma klientidele. Expordime oma disaini globaalselt, ei piirdu enam lähiriikide ja Skandinaavia turgudega.”