

# Detekt

---

Project Name : HONDA Strive Workshop “Prototyping”  
Prepared by : Pornchai Chaiseni  
Approved by : Passagorn Buathong  
Last Revised : 01 August, 2019  
Revision : 1

**“Prototyping in Service design”**

Introduction	09:00
I: Reconsider the Project	09:30
J: What’s Service Design	10:00
K: Service design practice	10:30
L: Service Design Prototyping Practice	11:30
Break	12:00
M: Team’s Customer Journey	13:00
N: Team’s Proposition	14:00
O: Presentation and Pitching	14:30
P: Conclusion	15:30



Session |

# Reconsider the Project

**Please present your POSTA pictures:**

**People**

**Object**

**Situation**

**Time**

**Activity**



**Please present your:**

**Statement:**

**User Persona:**

**Design Concept:**

**POSTA Photos:**

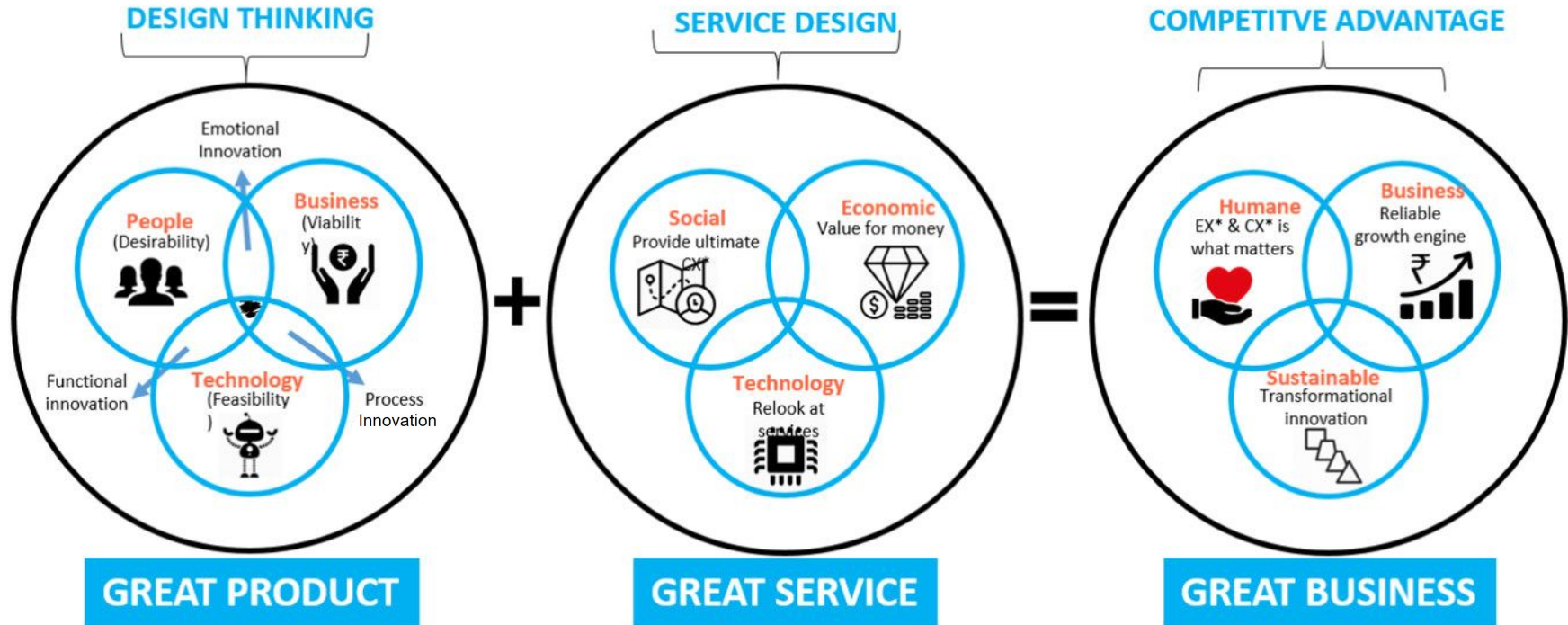




## Session J

# What's Service Design

# The 3 Pillars

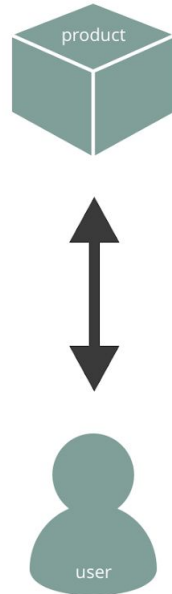


Innovatus Marketers Touchpoint LLP

EX = Employee Experience, CX = Customer Experience

# Service Design

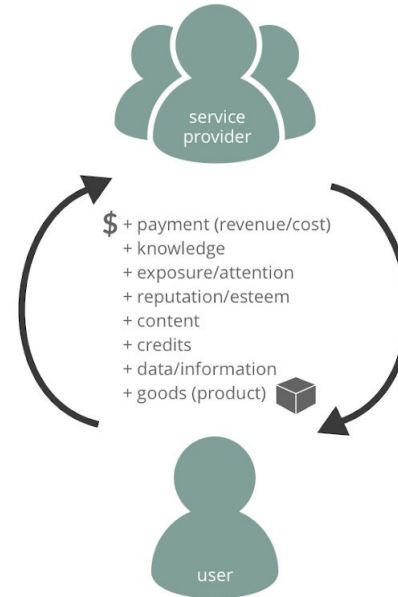
## PRODUCT-CENTRIC DESIGN



### VALUE

- Experience with product

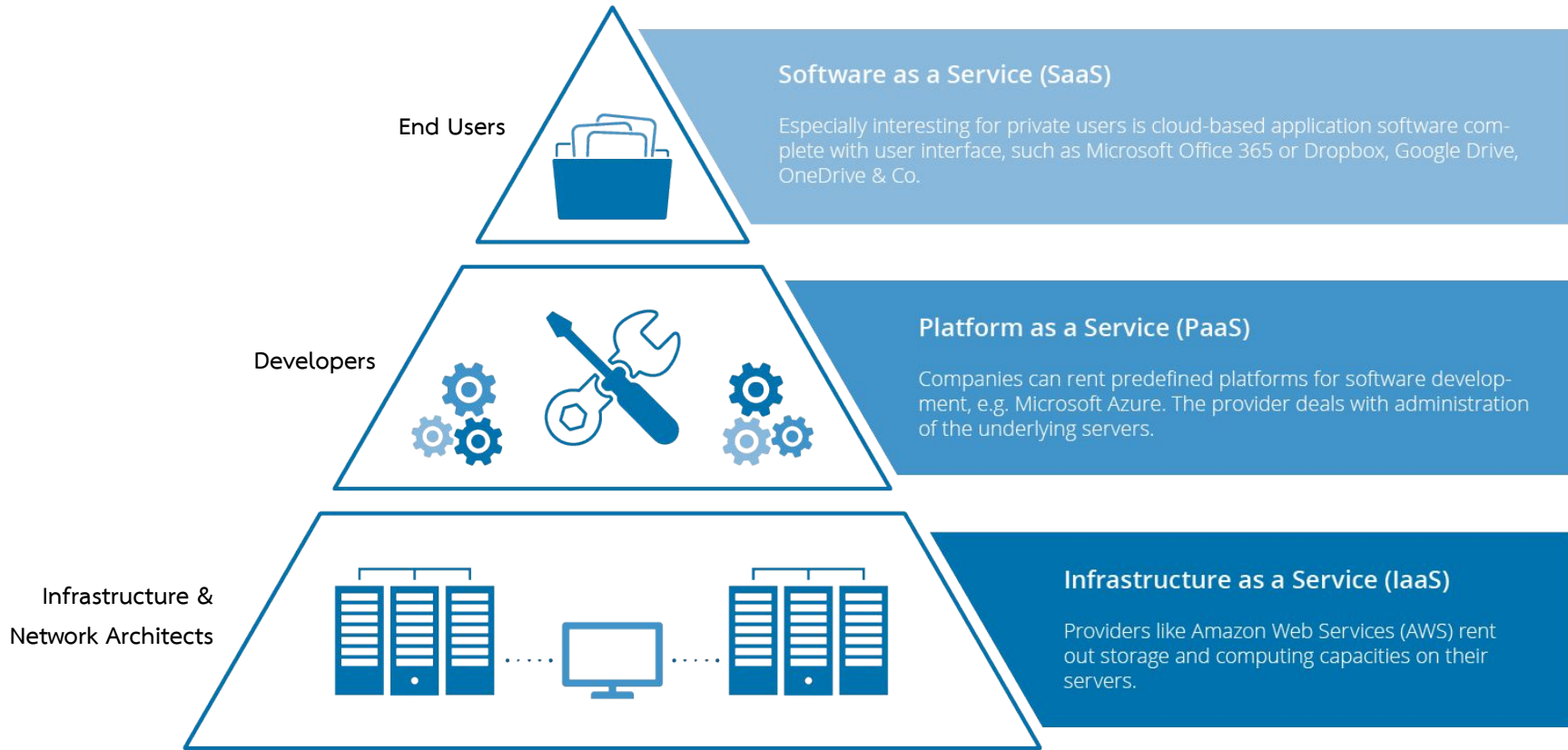
## SERVICE-CENTRIC DESIGN



### VALUE

- Experience with service
- Potential exchange of many types

# Application/Software as a Service Design



**Today We will working on prototyping.**





# Decorative Product

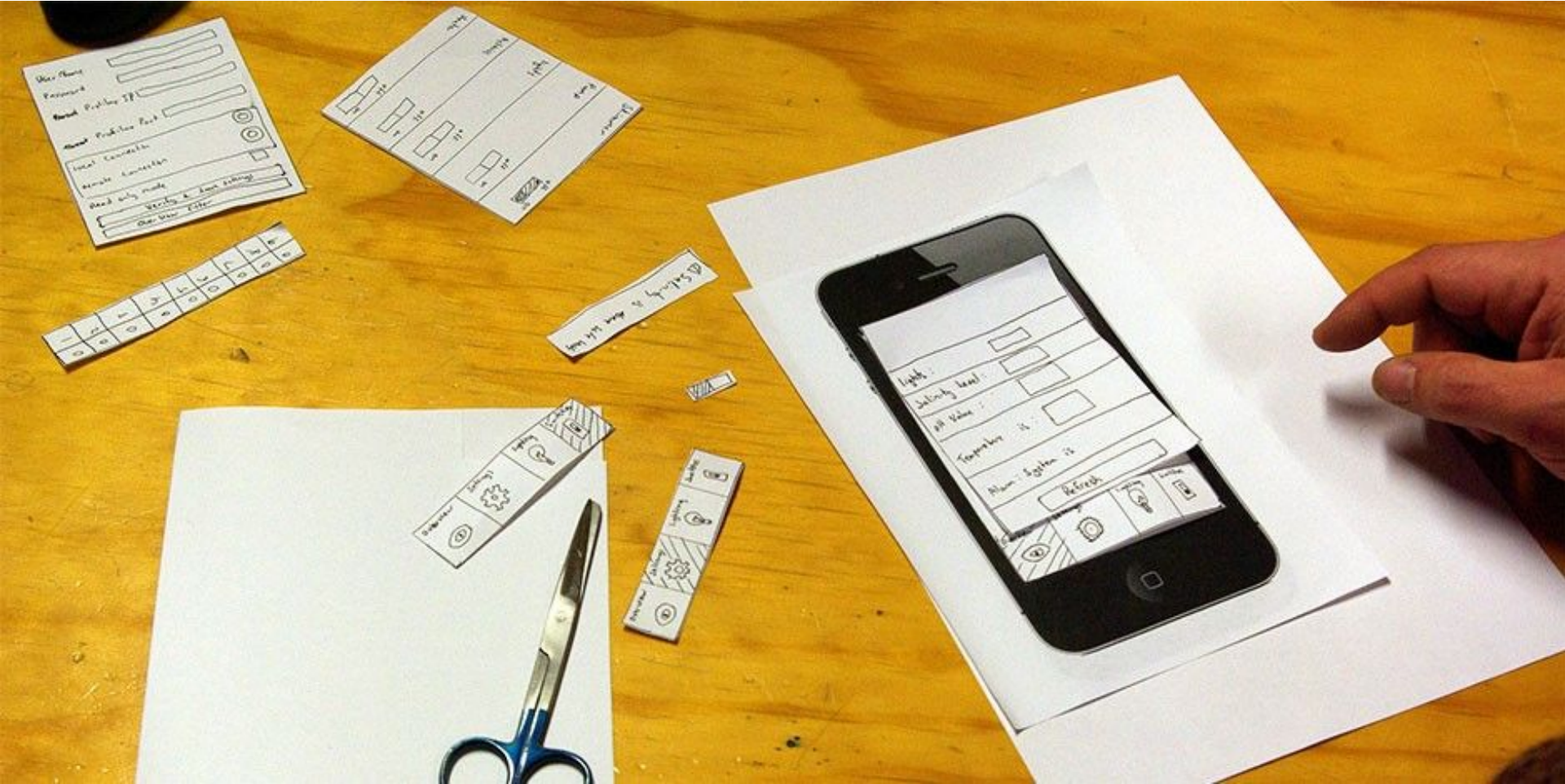


# Product + Service





# Mobile Application



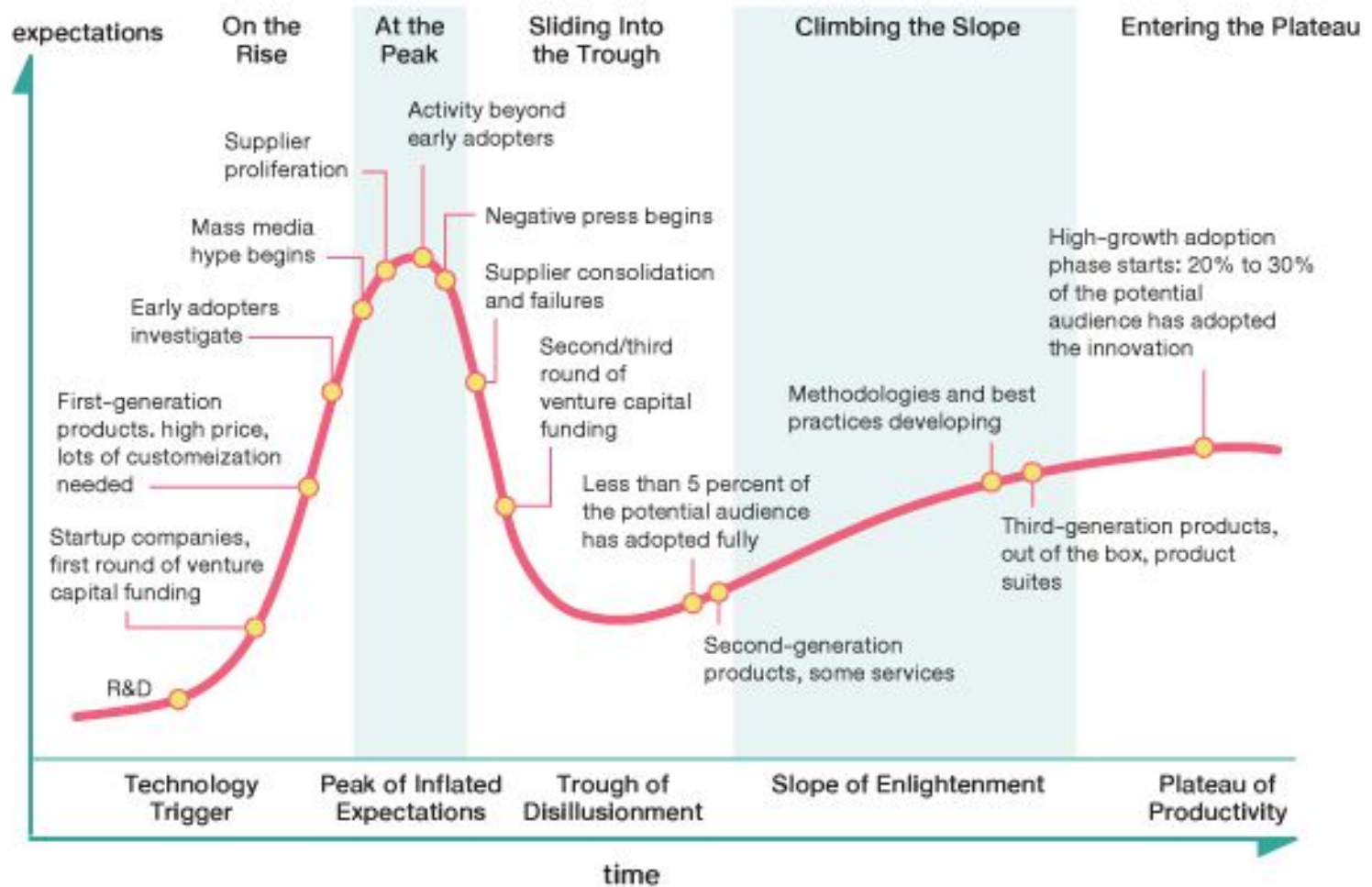
# Service Design: Scenarios



# Service Design: Role Playing



# Design for tomorrow not today

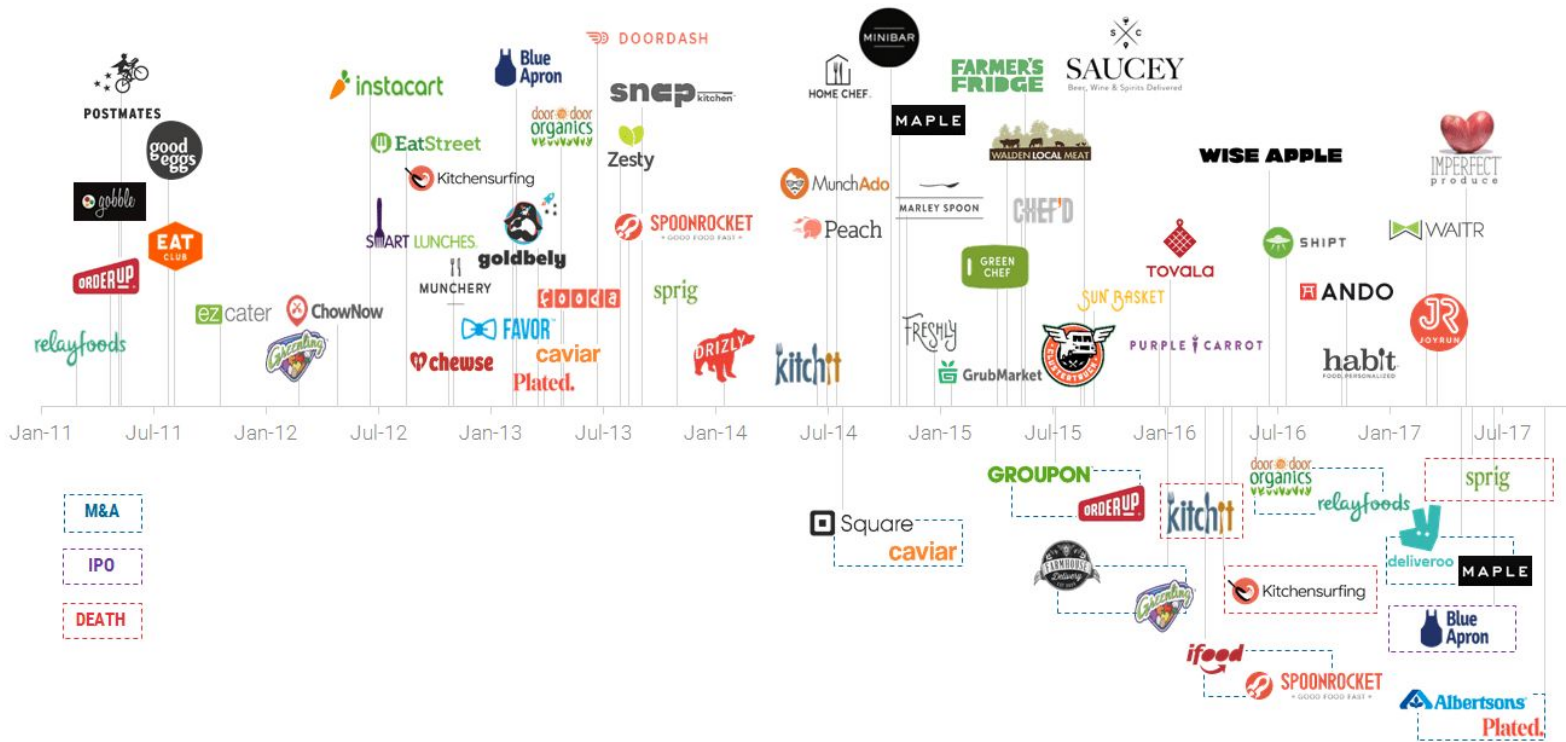


# Design for tomorrow not today



## US FOOD DELIVERY STARTUPS: FIRST FUNDINGS AND SUBSEQUENT EXITS

2011 - 2017 YTD (10/20/2017)

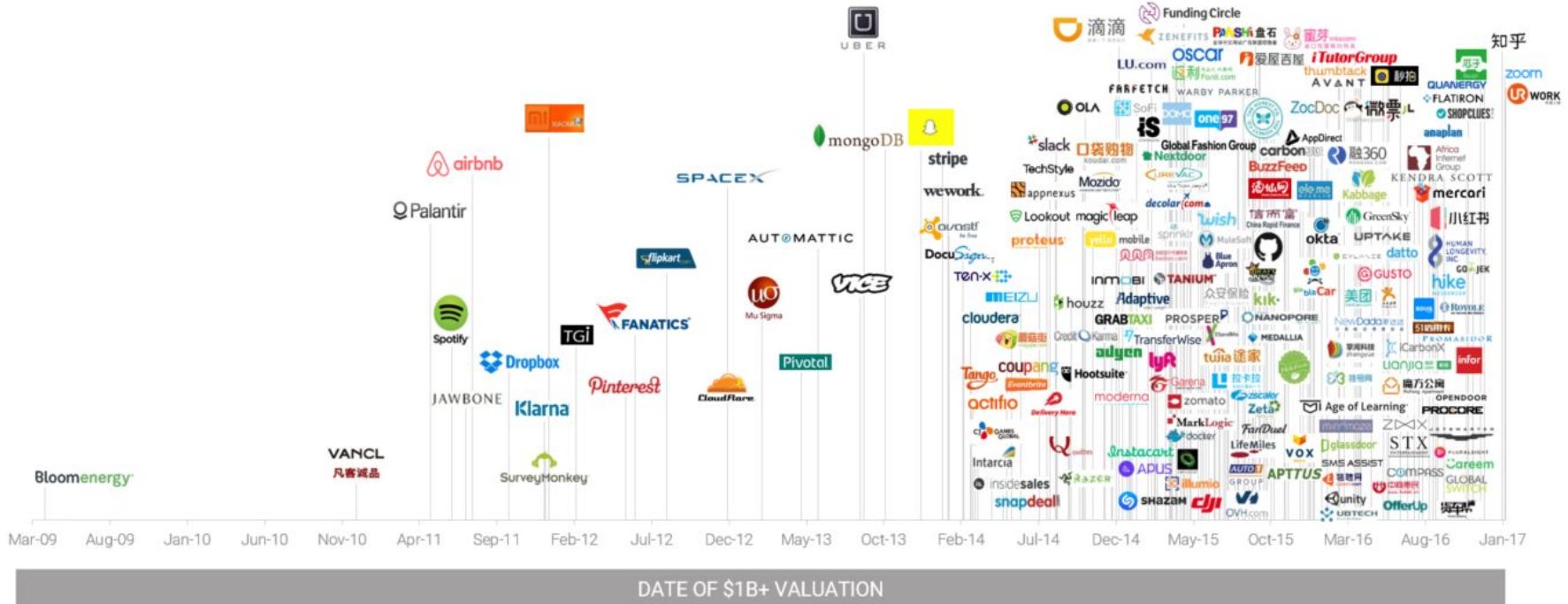


DATE OF FIRST FINANCING (ABOVE DATE LINE) / DATE OF M&A, IPO, OR DEATH IF APPLICABLE (BELOW DATE LINE)

# Design for tomorrow not today



## THE INCREASINGLY CROWDED UNICORN CLUB: PRIVATE COMPANIES VALUED AT \$1B+ as of 1/31/2017



# Design for tomorrow not today



POLITECNICO DI TORINO

Corso di Laurea in Management Engineering

Tesi di Laurea

## Blockchain opportunities in automotive market - spare parts case study

Relatori  
Prof. Guido Perboli  
Dott. Mariangela Rosano

Candidato  
Simone COLONNA

ANNO ACCADEMICO 2017-2018

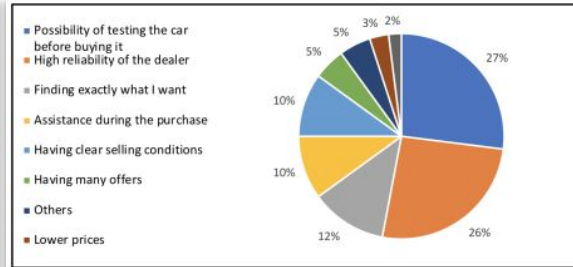


Figure 4.8. When choosing your preferred sales channel of used cars, what matters for you the most?

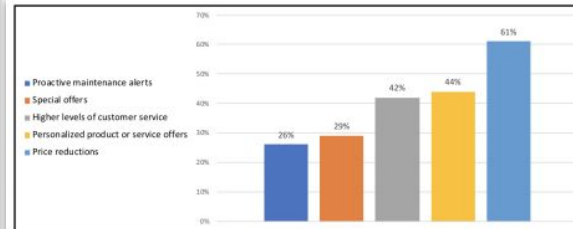


Figure 4.9. For which of the following customer service purposes are you willing to share your personal data?

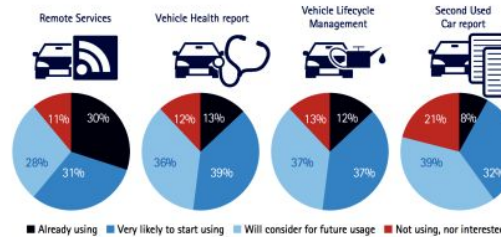
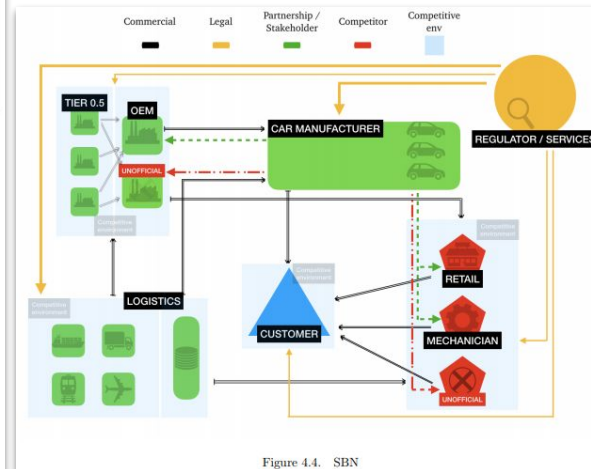
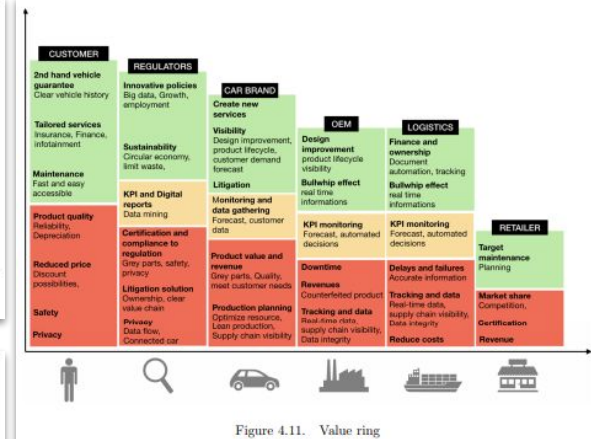


Figure 4.10. How important is to have the following service in your car







# Session **K**

## Service design practice

# Why Extreme user?



1972 Vint Cerf programmed the first email protocols for the emerging now as a way to communicate with his deaf wife while it worked.



WIKIPEDIA  
The Free Encyclopedia

- Main page
- Contents
- Featured content
- Current events
- Random article
- Donate to Wikipedia
- Wikipedia store

#### Interaction

- Help
- About Wikipedia
- Community portal
- Recent changes
- Contact page

#### Tools

- What links here
- Related changes
- Upload file
- Special pages
- Permanent link
- Page information
- Wikidata item
- Cite this page

#### In other projects

- Wikimedia Commons
- Wikiquote

Not logged in | Talk | Contributions | Create account | Log in

Article | **Talk**

Read | **Edit** | View history

Search Wikipedia



## Vint Cerf

From Wikipedia, the free encyclopedia

**Vinton Gray Cerf**<sup>[2]</sup> ForMemRS<sup>[1]</sup> (/s.ɜːrf/; born June 23, 1943) is an American Internet pioneer and is recognized as one of "the fathers of the Internet", sharing this title with TCP/IP co-inventor Bob Kahn.<sup>[7]</sup><sup>[8]</sup><sup>[9]</sup><sup>[10]</sup> He has received honorary degrees and awards that include the National Medal of Technology,<sup>[2]</sup> the Turing Award,<sup>[11]</sup> the Presidential Medal of Freedom,<sup>[12]</sup> the Marconi Prize and membership in the National Academy of Engineering.

#### Contents [hide]

- Life and career
- Awards and honors
- See also
- Partial bibliography
  - Author
  - Co-author
- References
- Further reading
- External links

## Life and career [ edit ]

Cerf was born in New Haven, Connecticut, the son of Muriel (née Gray) and Vinton Thurston Cerf.<sup>[13]</sup><sup>[14]</sup> Cerf attended Van Nuys High School with Jon Postel and Steve Crocker. While in high school, Cerf worked at Rocketdyne on the Apollo program and helped write statistical analysis software for the non-destructive tests of the F-1 engines.<sup>[15]</sup>

Vint Cerf



Vint Cerf at the Royal Society admissions day in 2016

<b>Born</b>	Vinton Gray Cerf June 23, 1943 (age 76) New Haven, Connecticut, U.S.
<b>Citizenship</b>	American
<b>Alma mater</b>	Stanford University UCLA
<b>Known for</b>	TCP/IP

# Why Extreme user?



# Why Extreme user?



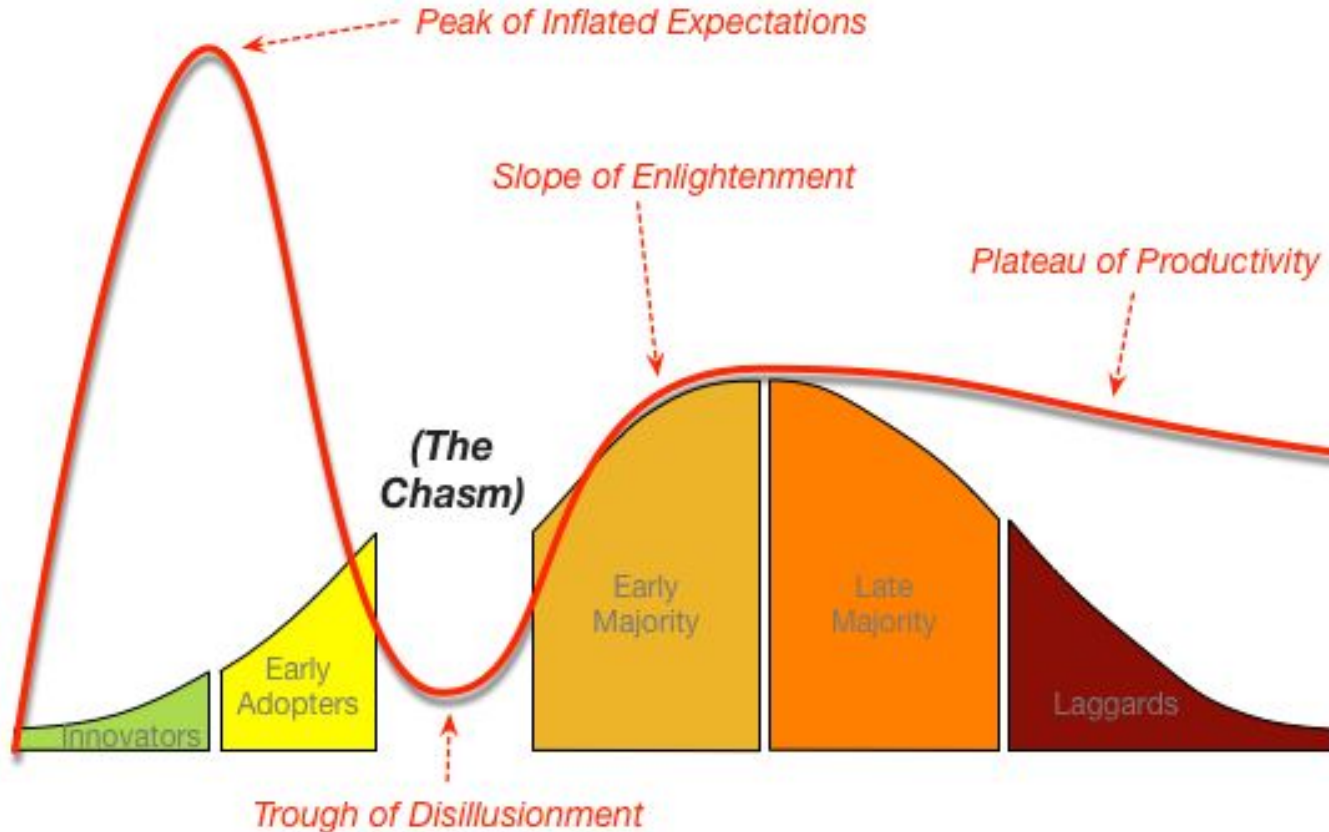
Objectified: Smart Design OXO Good Grips Story

<https://www.youtube.com/watch?v=EKvak0MrVhg>

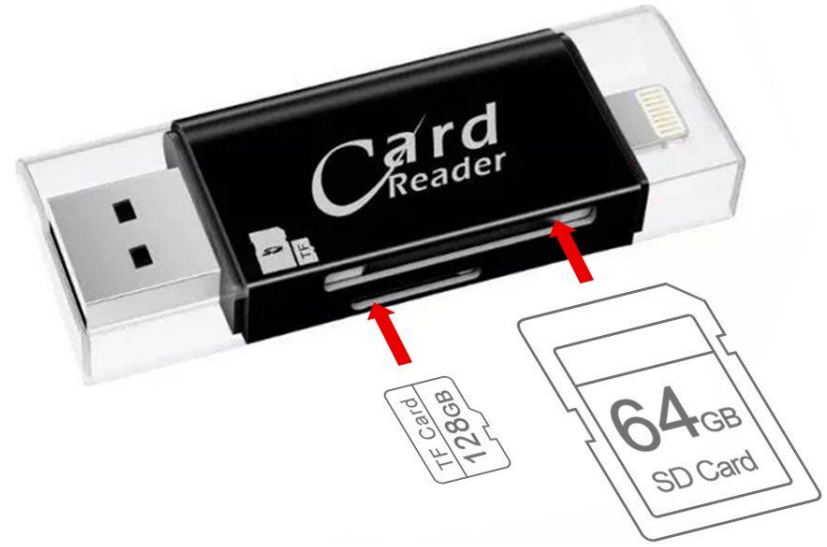
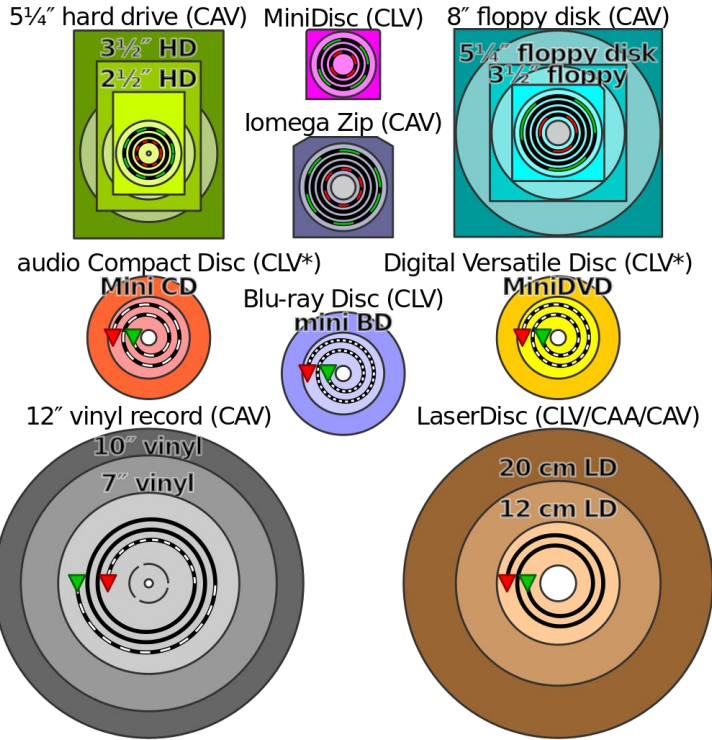
# Why Extreme user?



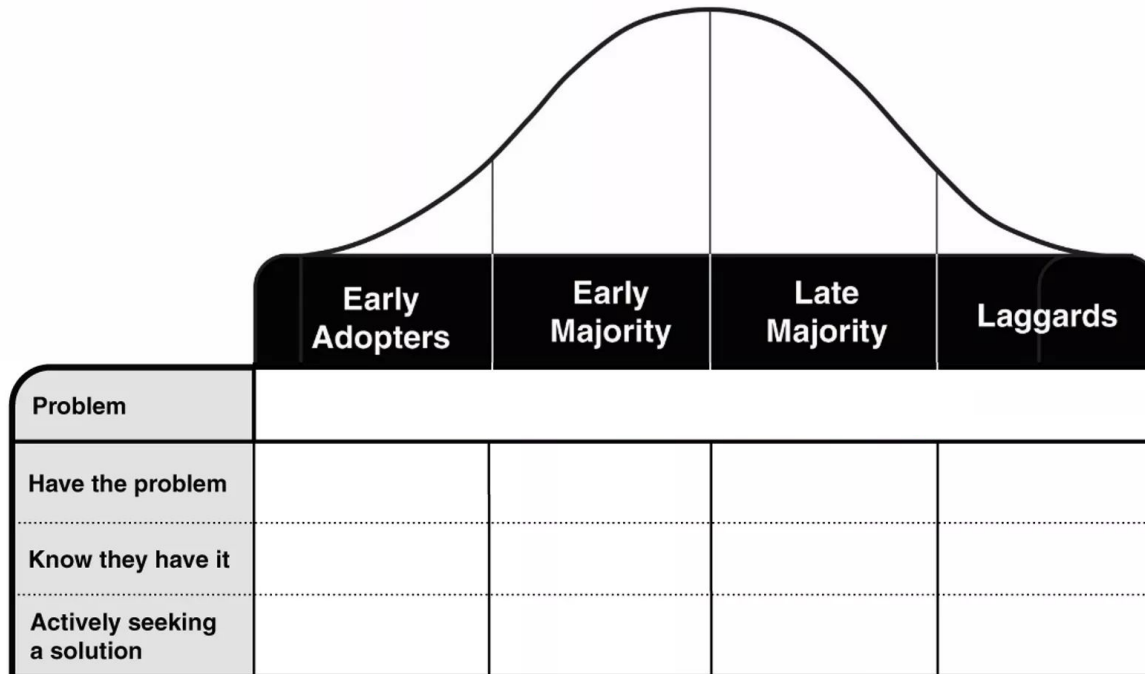
## Hype Cycle and Technology Adoption Lifecycle Plotted together



# Why Extreme user?



## WHO ARE EARLY ADOPTERS?



# Extreme context (POSTA & POEMS)

<b>Extreme</b>	<b>People</b>	<b>People</b>
<b>Extreme</b>	<b>Object</b>	<b>Object</b>
<b>Extreme</b>	<b>Situation</b>	<b>Environment</b>
<b>Extreme</b>	<b>Time</b>	<b>Message/Action</b>
<b>Extreme</b>	<b>Activity</b>	<b>Services</b>





**Create your team scenarios. By using extreme POSTA or POEMS.**

\* This Method can use in both Observation and Synthesize state.



## POEMS

Why they want to inform the others about their driving status/condition?

People	Object	Environment	Message (action)	Service (proposition)
	+ Mini MPV for family.	+ Way to school.	+ I'm happy when my kid see the <u>generous thing</u> while traveling. + I don't want my kid to "be scare" or have a bad experience about driving/commuting.	+ Notification inside the car. + Kid can observe that Notification. (V2S) + Show "Baby on Board/ Slow" Driving Status. (V2S)
	+ B Segment car.	+ Salary man driving zigzag on the traffic.	+ I'm in hurry but don't want to "disturb" the other. + I do the crosscut(ตัดหน้า) because I'm "not sure" which lane is better.	+ See traffic ahead to make a better decision and better manner. (V2E) + Show "Sorry I'm Hurry" Driving Status. (V2S)
	+ A Segment car. + Put sticker on the Back.	+ Newbie driving slowly on the Highway.	+ I'm getting "nervous" when the other chase/rush on me. + The BOB Sticker help the other not do "rude" thing on me. But Newbie sticker may not help much.	+ Show "Slow" Driving Status. (V2S) + Notify When fierce car come from behind. (V2E) + Notify the Environment Regulation. (V2E)
	+ D-Segment car (Camry)	+ Elderly driving slowly on the Local street.	+ I don't want to drive fast and I don't want the other to "chase/rush" on me too.	+ Show "Slow" Driving Status. (V2S) + Notify When fierce car come from behind. (V2E) + Asking for the way with more politeness. (V2S)

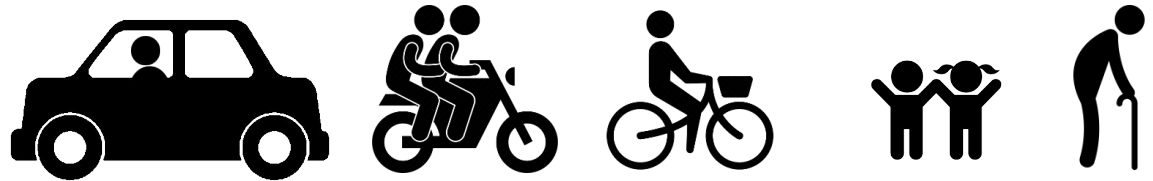
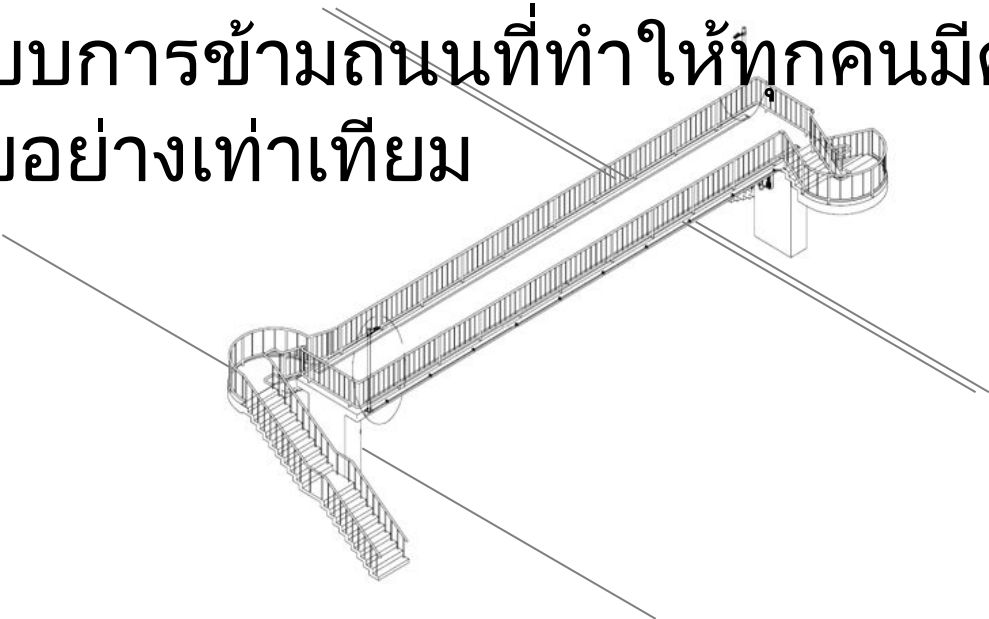


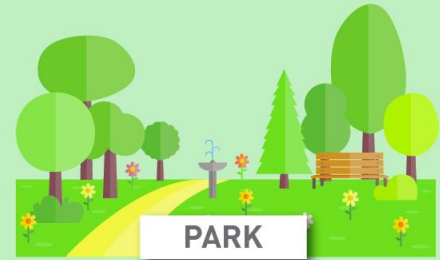
Session **L**

# Service Design Prototyping Practice

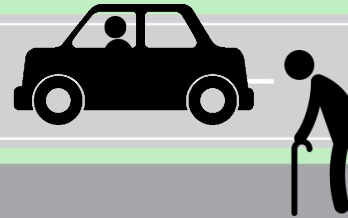
How Can manage different (*Extreme*) people needs?

ออกแบบการข้ามถนนที่ทำให้ทุกคนมีความสุขอย่างเท่าเทียม





FLYOVER

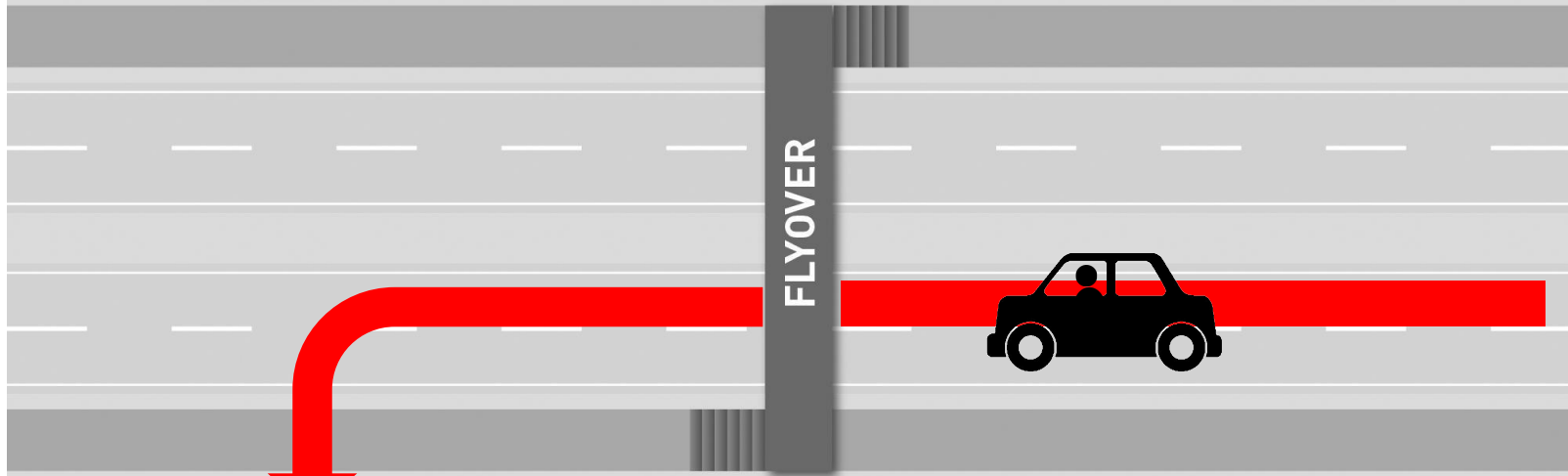




## เก่ง พนักงาน ออฟฟิศ (35)

“ผมไม่ชอบตื่นเช้า ตอน  
เช้าเลยต้องรีบขับไปทำ  
งานให้ทัน ในเวลาเร่งรีบ  
ชอบมีพวกขับช้าๆคอย  
กักทางไว้ ผมหงุดหงิด  
ทุกที แต่พยายามจะสงบ  
ใจไว้

รถที่ใช้ต้อง CC. สูง  
หน่อยจะได้เร่งได้ตั้งใจ  
อีกอย่างก็เรื่องสปรายะดี

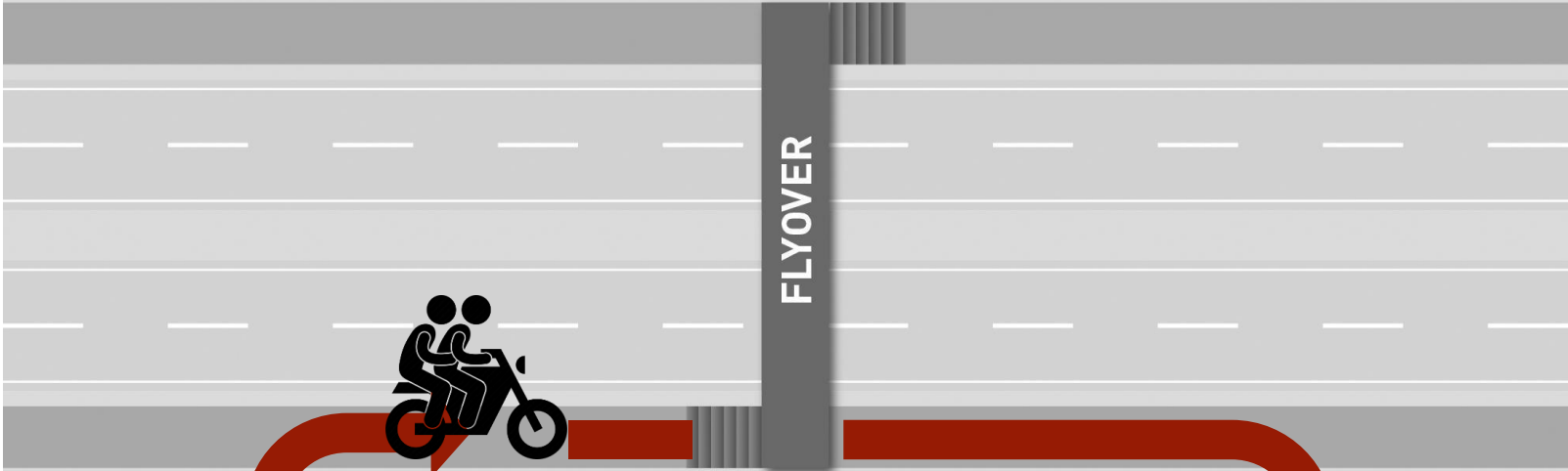




## เอ็ม มอเตอร์ไซค์ ครึ่งจ้าง (28)

“งานอย่างเราต้องแข่งกับ  
เวลา ไหนจะค่าน้ำมันอีก  
ต้องทำมาหากิน บางที  
ต้องไปกลับรถไกลมาก  
แต่ดีหน่อยที่ฟุตบอลแถว  
นี้กว้าง”

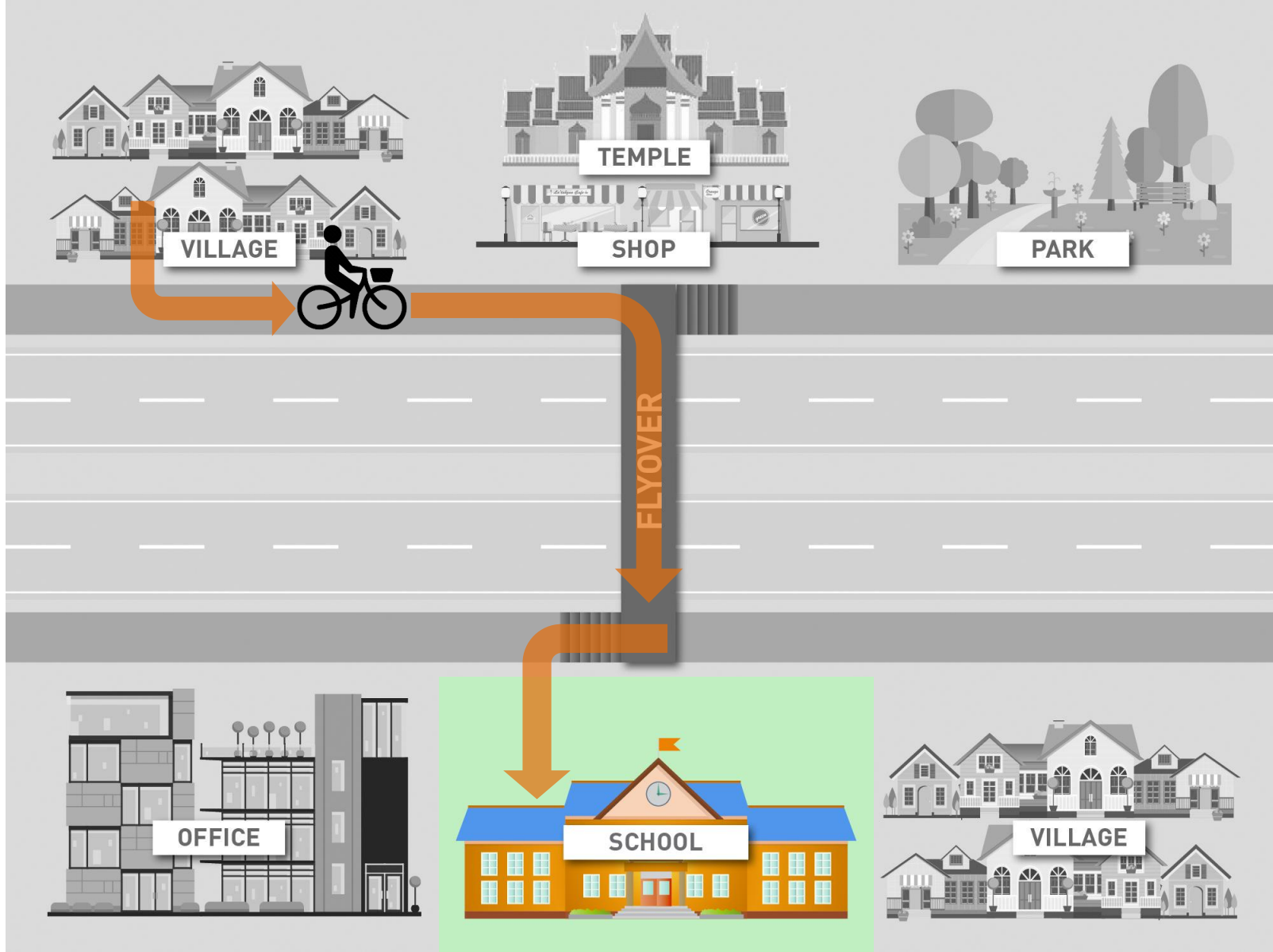






## **สมศักดิ์ คุณนคร** **(45)**

“4ส. สะดวก สบาย  
สุขภาพดี สะอาด เลย  
ทำให้ผมชอบขี่จักรยาน  
มาสอนที่โรงเรียน ได้ทั้ง  
ออกกำลังกาย และ  
เป็นการลดมลพิษซึ่งเป็น  
ตัวอย่างที่ดีให้กับ  
นักเรียนอีกด้วย ”





**ต้น เต็ม**

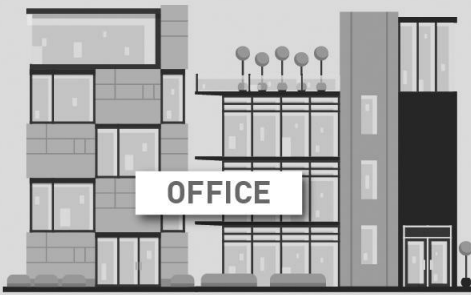
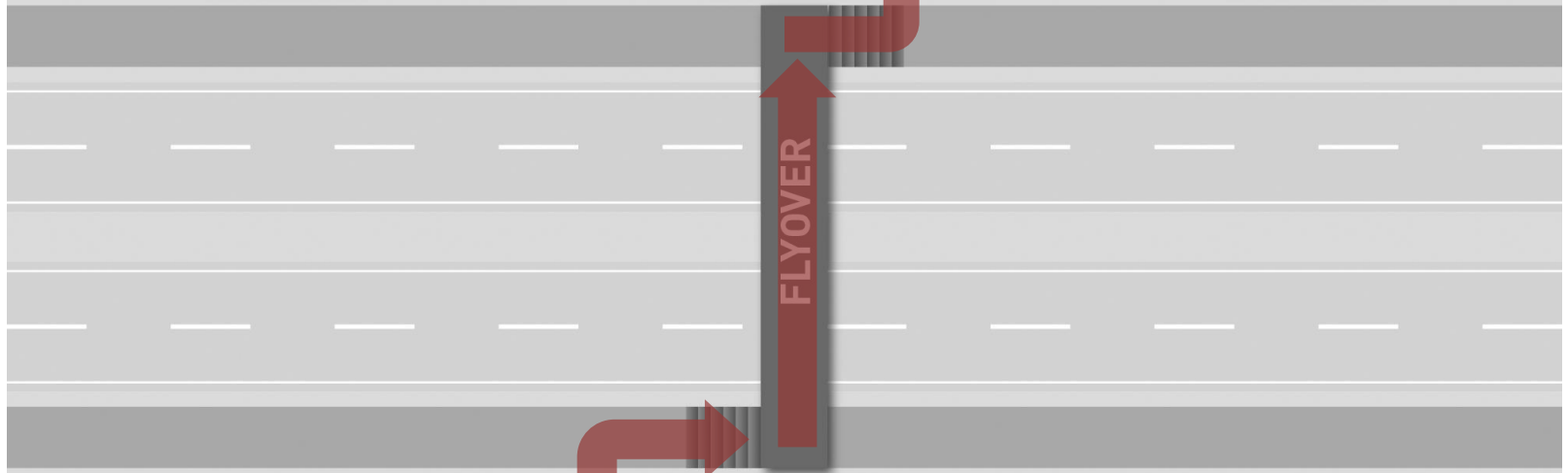
**นักเรียน ป.2**

**และ ป.3**

“พอเลิกเรียนปุ๊บก็ไปเล่น  
กับเพื่อนก่อนเลยครับ/ค่ะ  
ชอบขนมมาก อร่อยมาก  
ผม/หนูต้องเก็บสะสม  
สตางค์ทุกอาทิตย์เพื่อมา  
ซื้อขนมที่หน้าโรงเรียน  
ก็อยากลองกินทุกอย่าง

แม่ไม่ค่อยมีเวลา ต้องไป  
ขายของ บางวันก็มารับ

นี้...นี้...นี้...

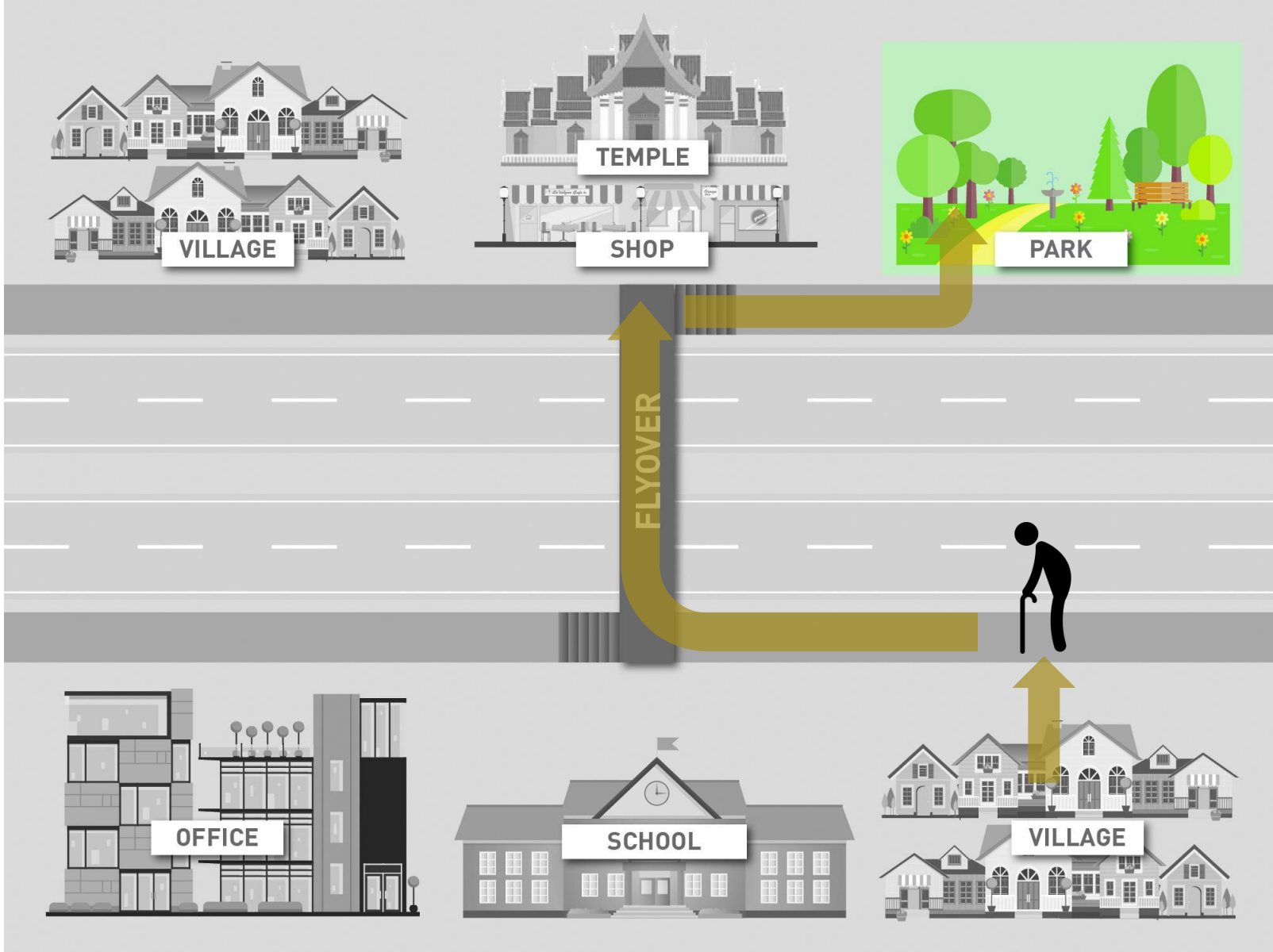


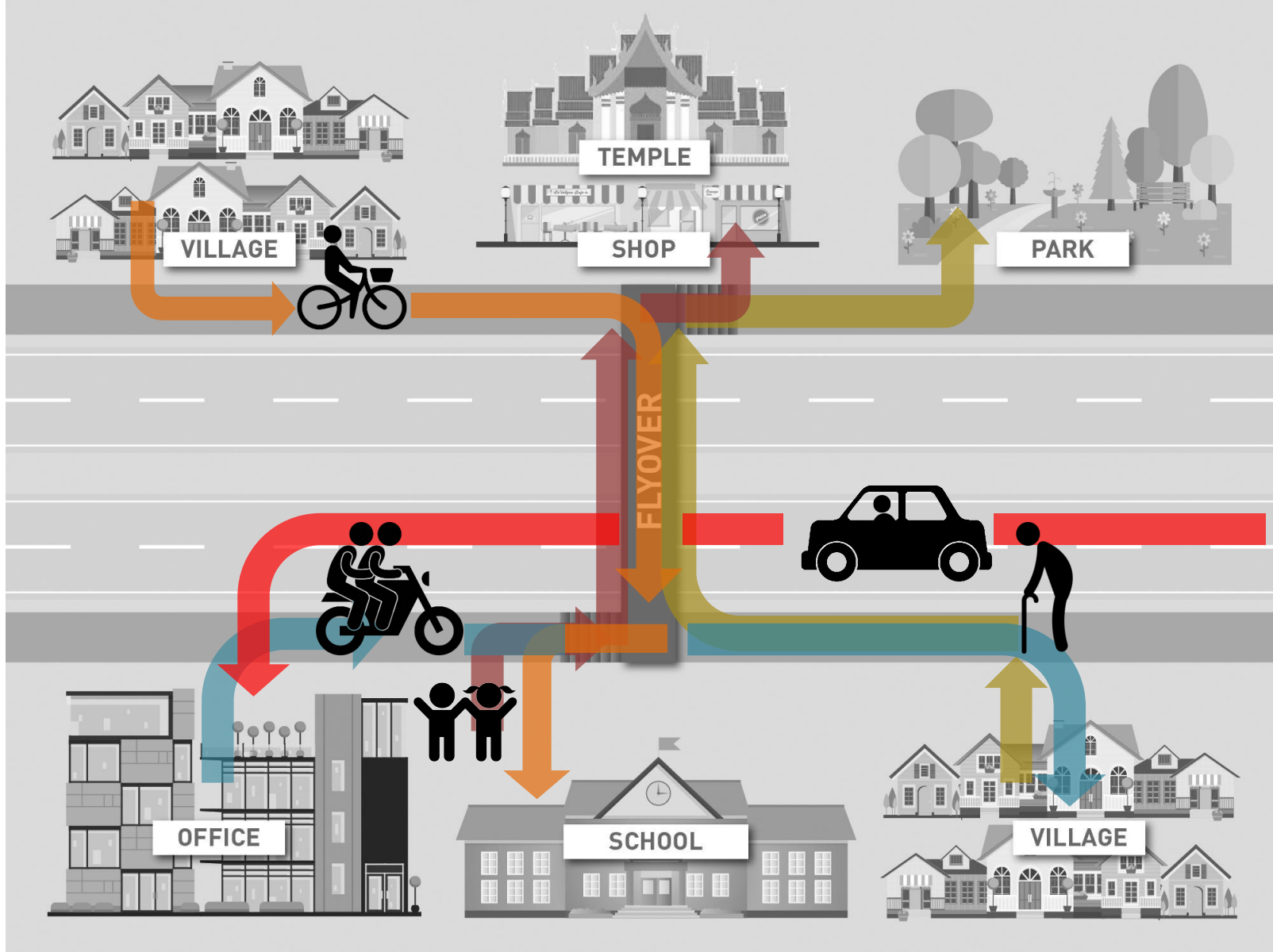


## วลัย ข้าราชการ บ้านาญ (65)

“ป่าชอบออกกำลังกาย  
จะได้สุขภาพดีกินได้นอน  
หลับ ได้เจอเพื่อนด้วย  
ตอนนี้เป็นโรคหัวใจ  
ความดัน เข้าไม่ค่อยดี  
หมอเลยบอกให้ออกกำลัง  
กายแบบเบาๆเช่น ปั่น  
จักรยาน เดินเบาๆ

วันพระป่าก็ชอบไป  
ทำบุญ นั่งวิปัสณา ทำให้  
จิตใจมีความสุข”

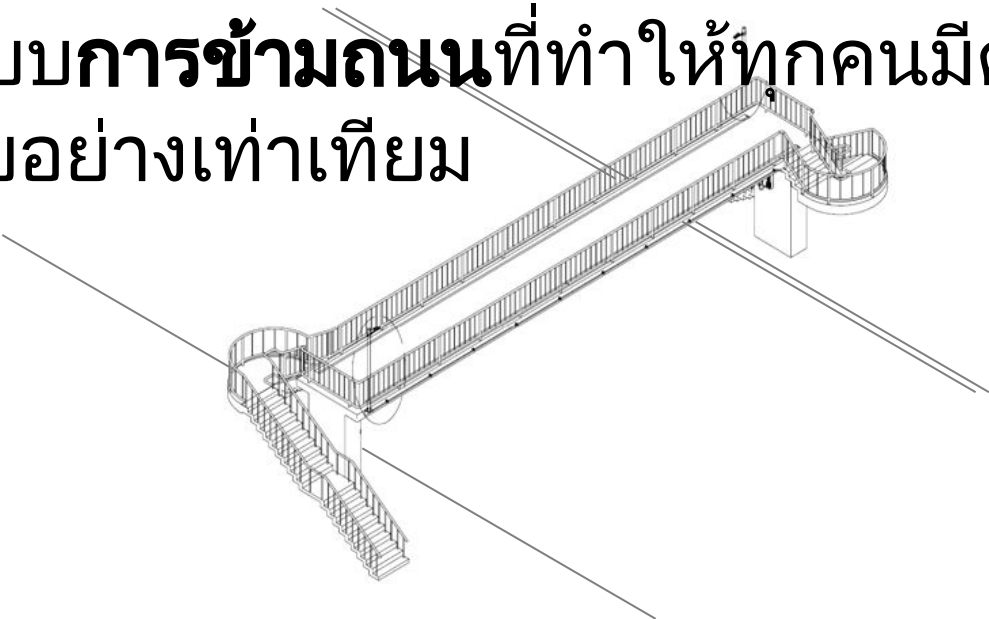


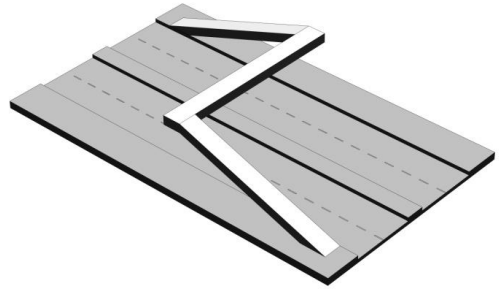




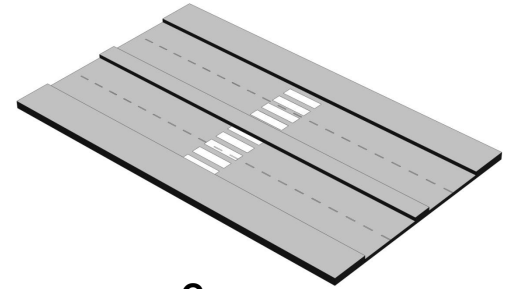
How Can manage different people needs?

ออกแบบการข้ามถนนที่ทำให้ทุกคนมีความสุขอย่างเท่าเทียม

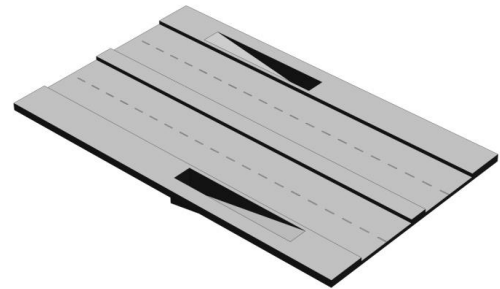




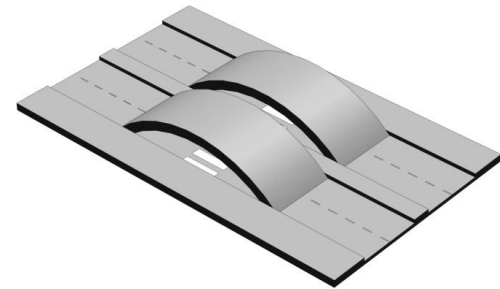
R



C




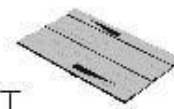








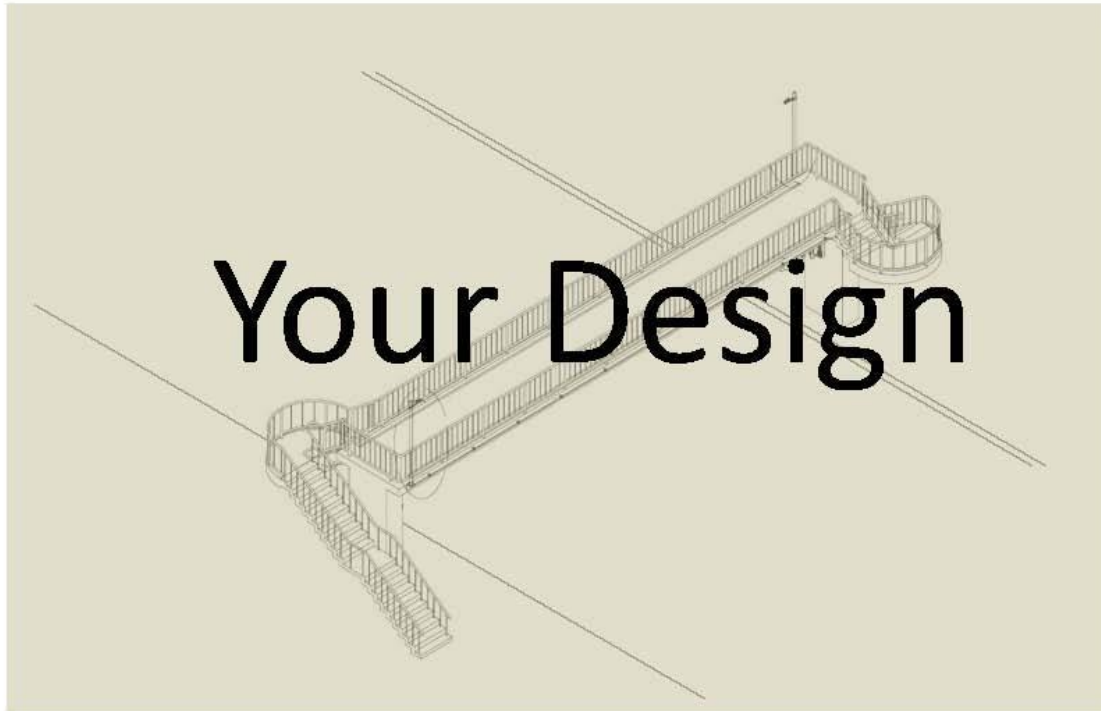
T



B



	R 	C 		T 	B 
 Personal Car			0		
 Commercial Bike			0		
 Commuter Bicycle			0		
 Children			0		
 Elderly			0		





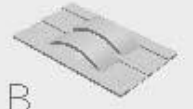







Please do explain how your design make every stakeholders happy with equality.



# Assignment: Re-Design The Flyover?

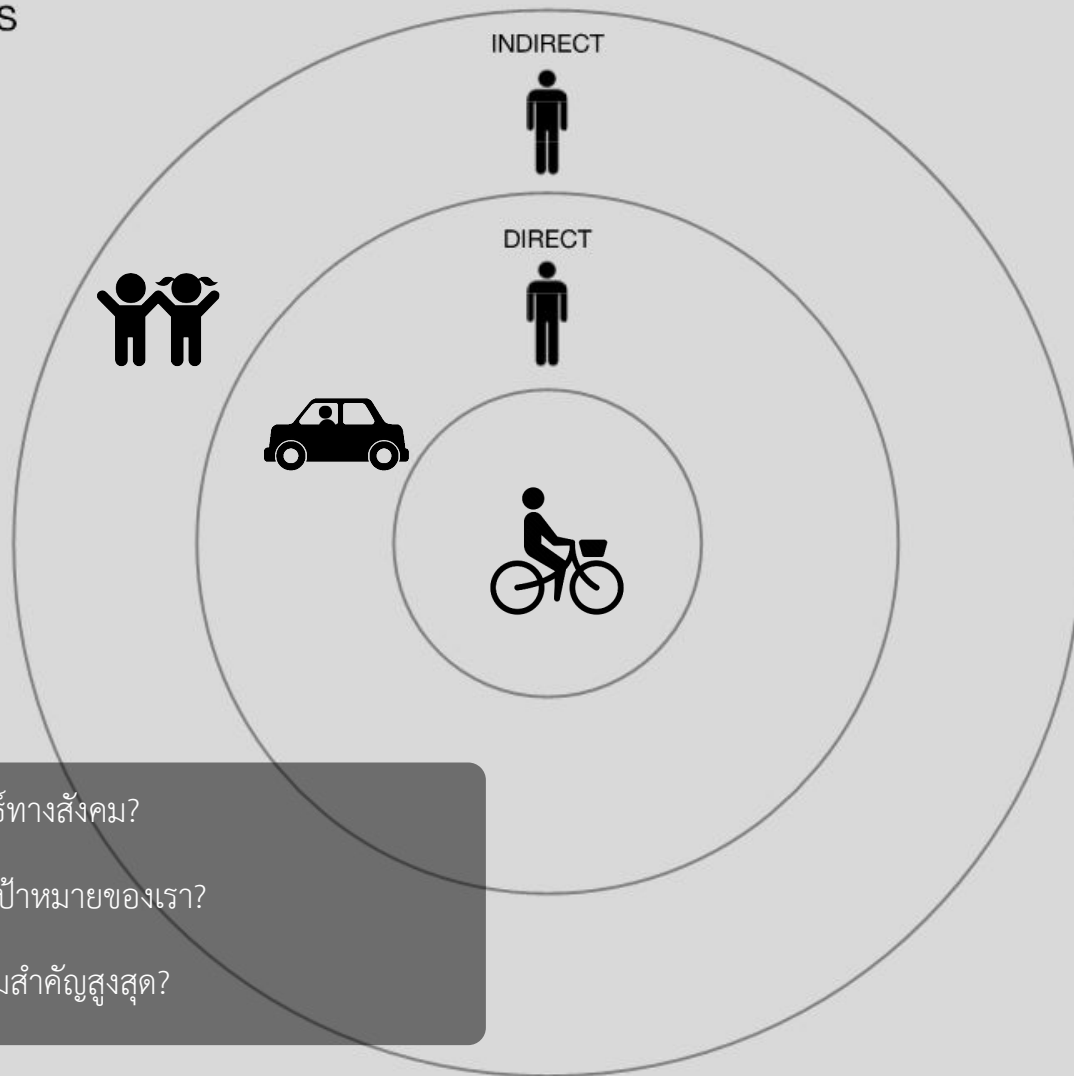


	 L	 C		 T	 B	New Perfect Design
 Personal Car			0			+
 Commercial Bike			0			+
 Commuter Bicycle			0			+
 Children			0			+
 Elderly			0			+





# STAKEHOLDERS MAP



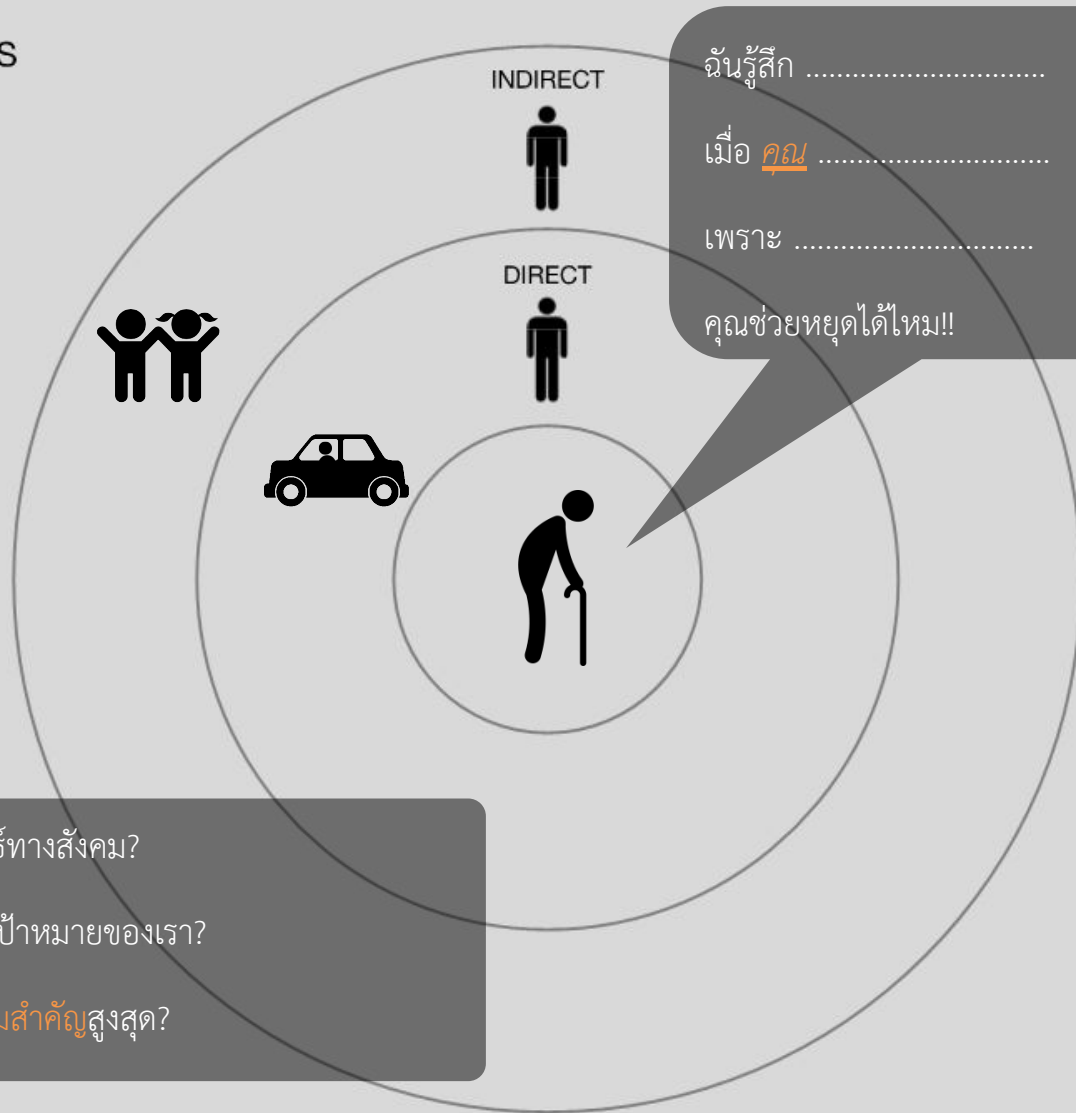
อะไรคือปฏิสัมพันธ์ทางสังคม?

ใครเป็นผู้ใช้ที่เป็นเป้าหมายของเรา?

ใครคือผู้ใช้ที่มีความสำคัญสูงสุด?



# STAKEHOLDERS MAP



ฉันรู้สึก .....

เมื่อ คุณ .....

เพราะ .....

คุณช่วยหยุดได้ไหม!!

อะไรคือปฏิสัมพันธ์ทางสังคม?

ใครเป็นผู้ใช้ที่เป็นเป้าหมายของเรา?

ใครคือผู้ใช้ที่มีความสำคัญสูงสุด?

# STAKEHOLDERS MAP

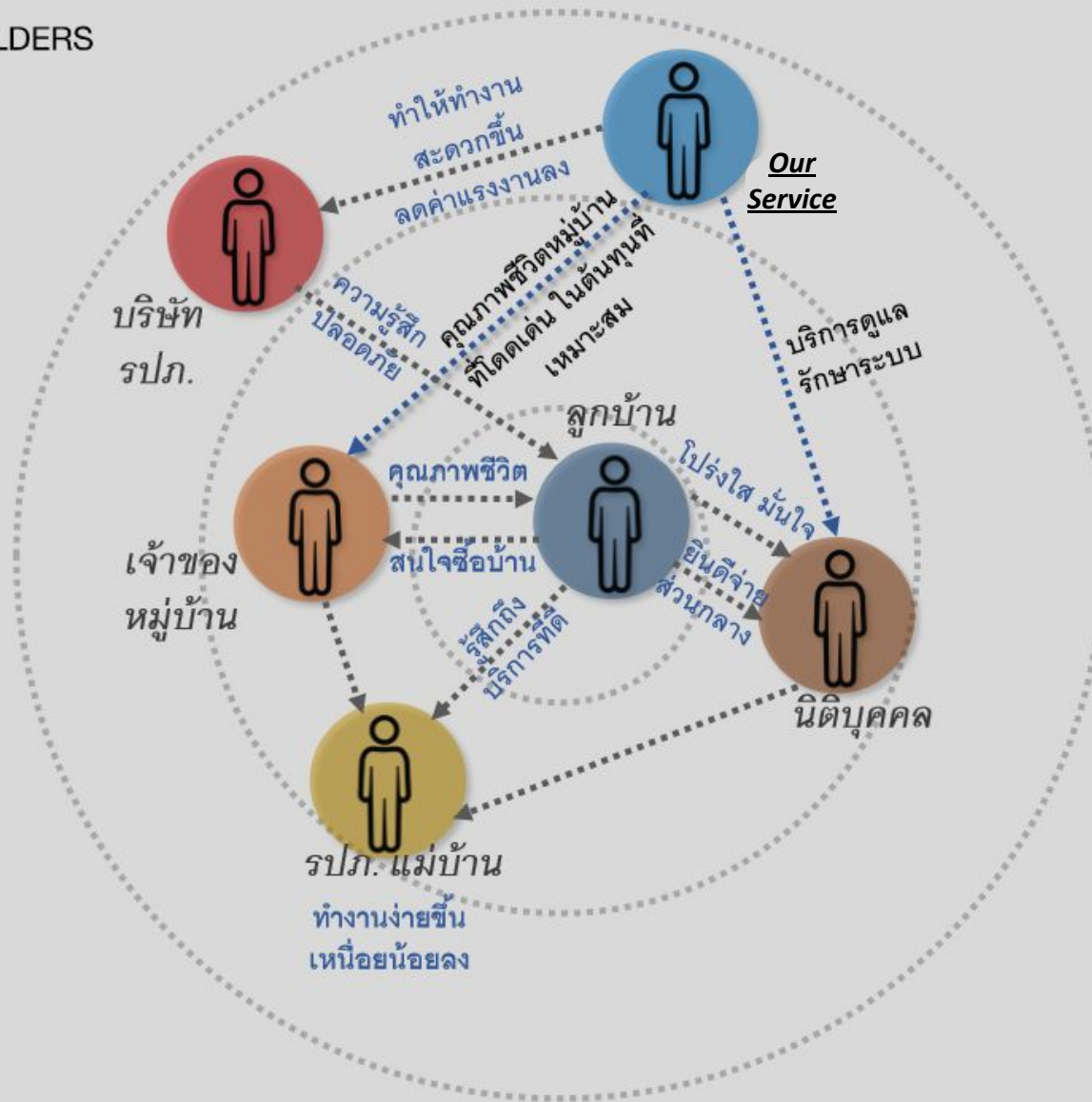


อะไรคือปฏิสัมพันธ์ทางสังคม?

ใครเป็นผู้ใช้ที่เป็นเป้าหมายของเรา?

ใครคือผู้ใช้ที่มีความสำคัญสูงสุด?









# STAKEHOLDERS MAP

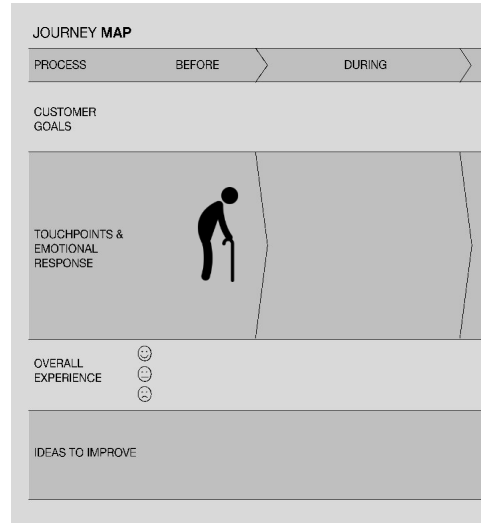
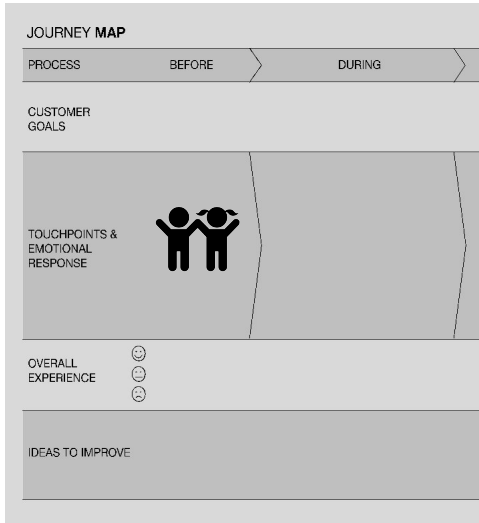
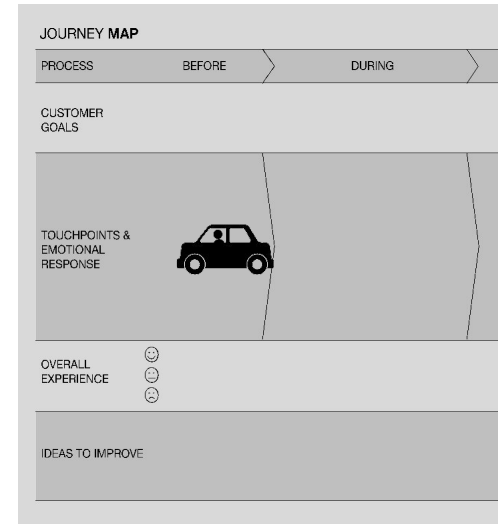
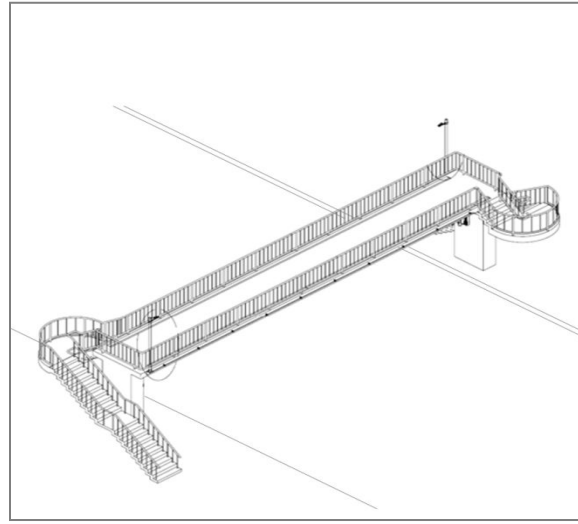
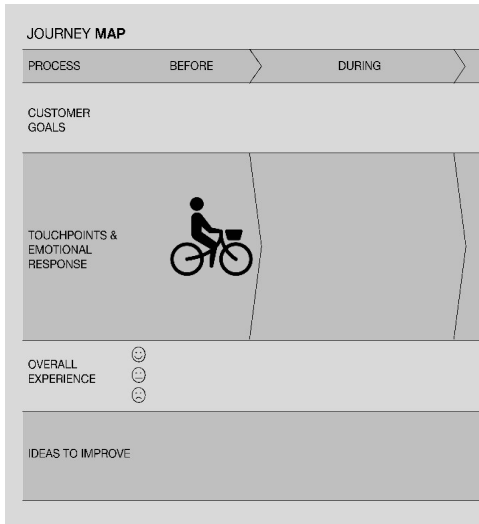


## The Statements



# JOURNEY MAP

PROCESS	BEFORE	DURING	AFTER	
<b>CUSTOMER GOALS</b> 	เตรียมตัวไป ออกกำลังกาย	ENGAGE ข้ามถนนด้วย ความปลอดภัย	Climbing อยากข้ามให้ถึงเร็วๆ และสบายที่สุด	ไปออกกำลังกายอย่างมีความสุข
<b>TOUCHPOINTS &amp; EMOTIONAL RESPONSE</b>	+อยากไปออกกำลัง กายด้วยความกะปรี้ กะเปร่า  +แค่คิดจะต้องข้าม ถนนก็ไม่ไปดีกว่า	+บันไดสะพาน ลอยชั้นมาก รู้สึกท้อ  +คิดจะเดินข้าม ถนนก็กลัวรถยนต์ ที่วิ่งเร็ว	+ตัดสินใจขึ้นสะพานลอย รู้สึกเมื่อย เจ็บเข่า  +แดดร้อน เพราะเดินช้าเลย ต้องตากแดดนาน	+เดินถึงในสวน อากาศดี ต้นไม้ร่มรื่น สดชื่น
<b>OVERALL EXPERIENCE</b>   				
<b>IDEAS TO IMPROVE</b>		+ทำให้การข้าม ถนนสบายขึ้น  +ทำให้รถหายไป	+ทำให้การข้ามถนนสบายขึ้น	



Gain

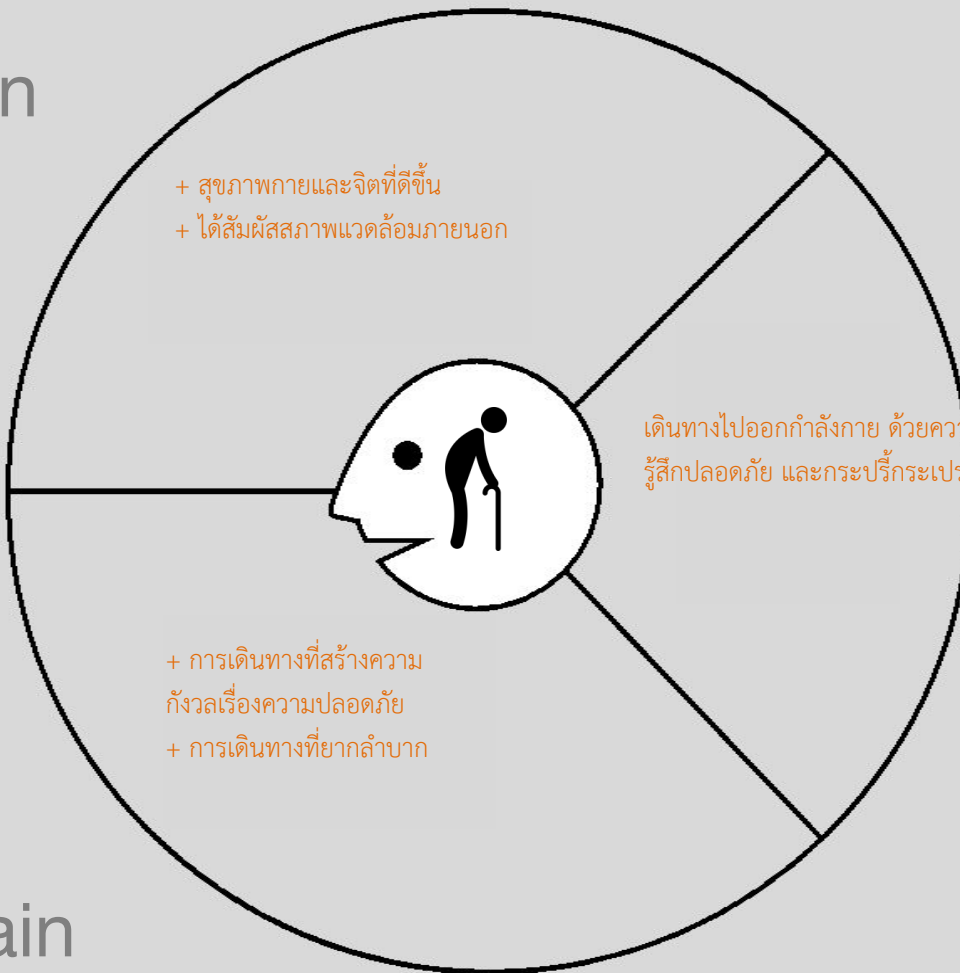
- + สุขภาพกายและจิตที่ดีขึ้น
- + ได้สัมผัสสภาพแวดล้อมภายนอก

เดินทางไปออกกำลังกาย ด้วยความรู้สึกลอดภัย และกระปรีกระเปร่า

Goal

- + การเดินทางที่สร้างความกังวลเรื่องความปลอดภัย
- + การเดินทางที่ยากลำบาก

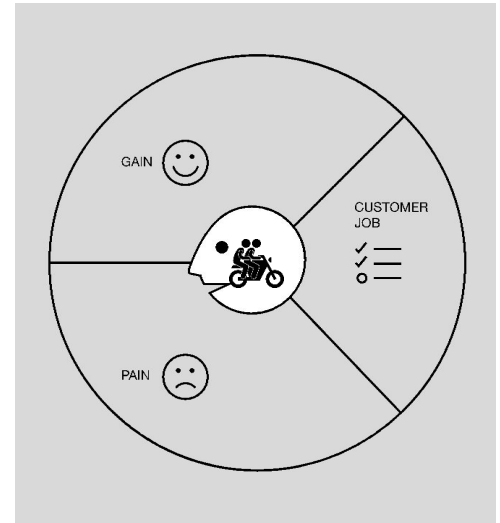
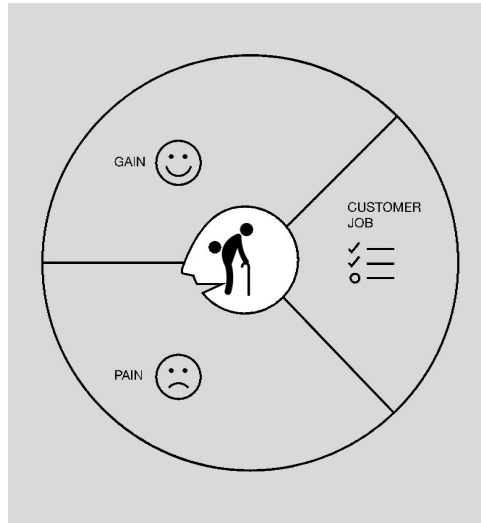
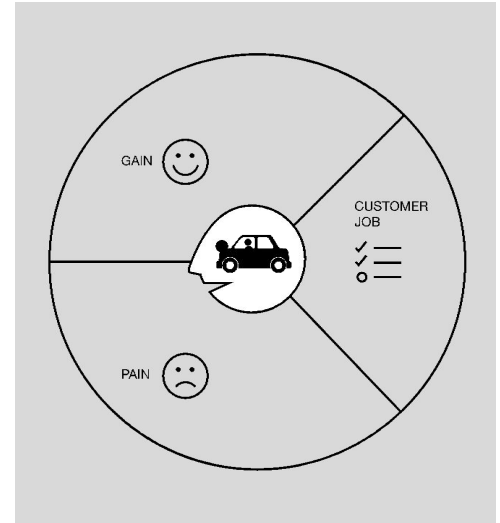
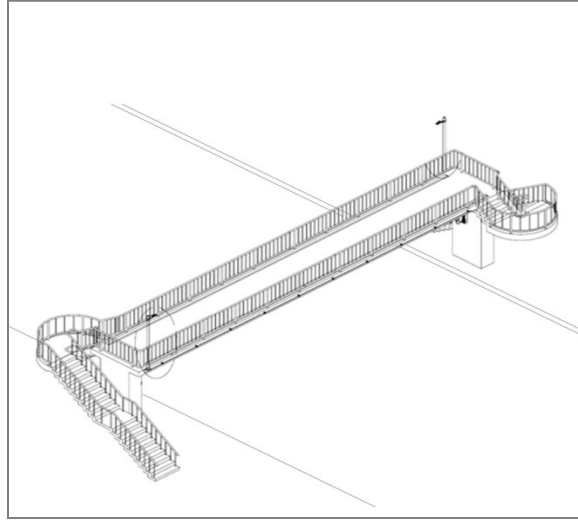
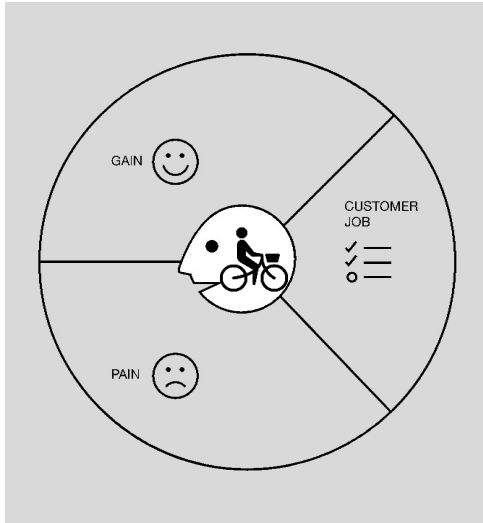
Pain



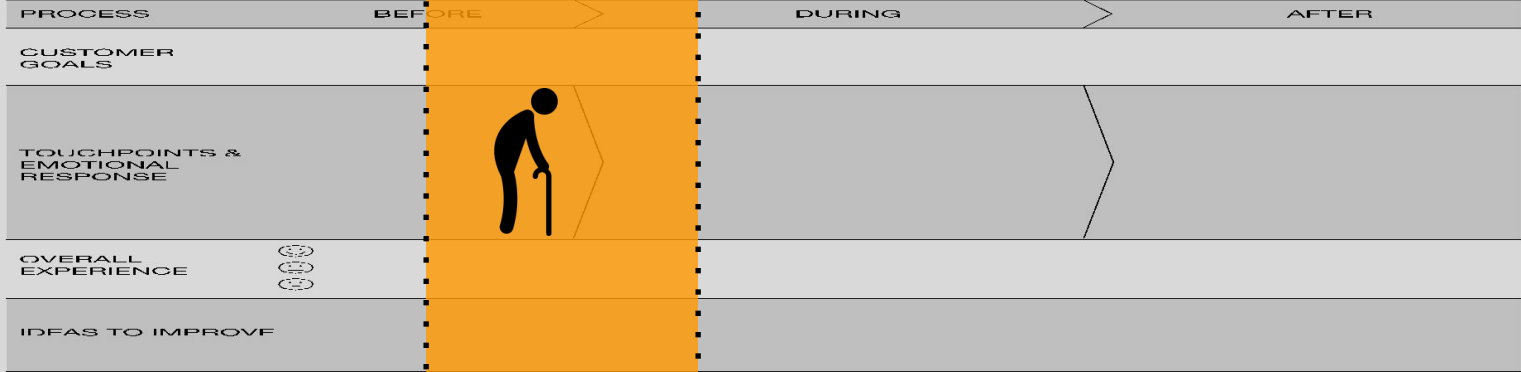








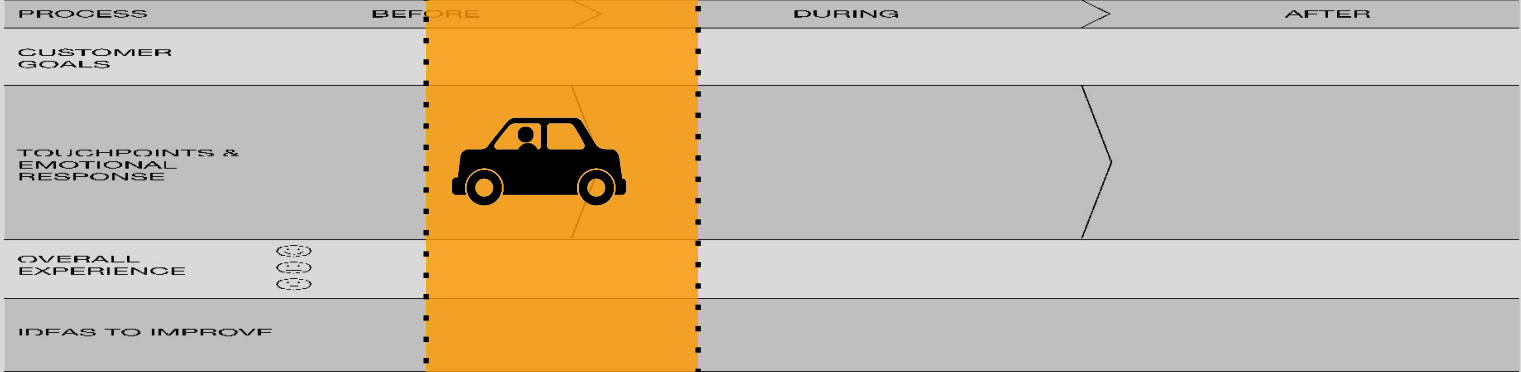
### JOURNEY MAP



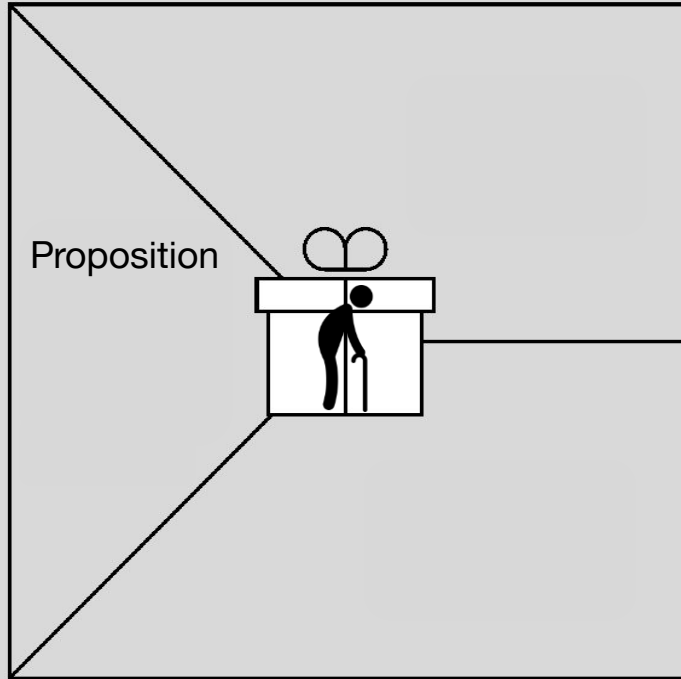
### JOURNEY MAP



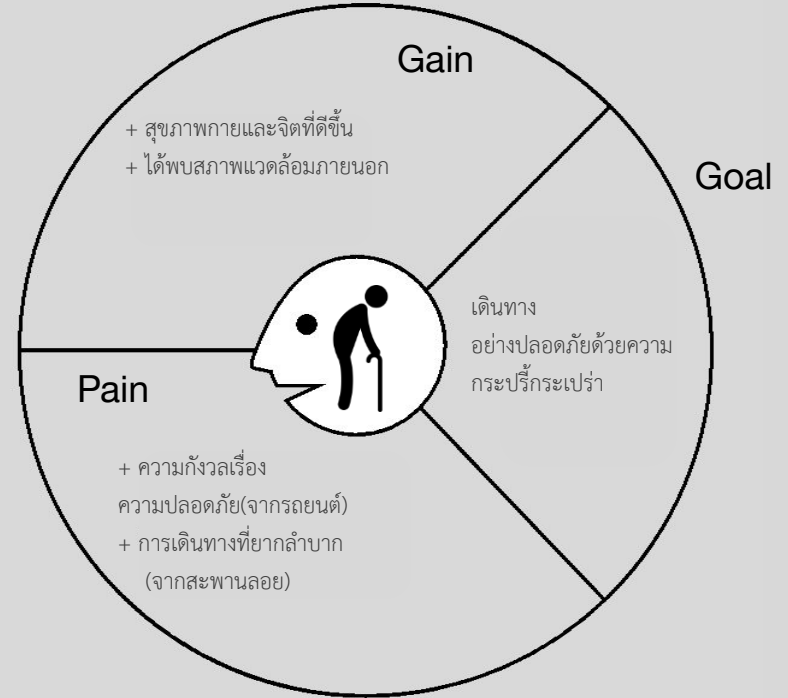
### JOURNEY MAP

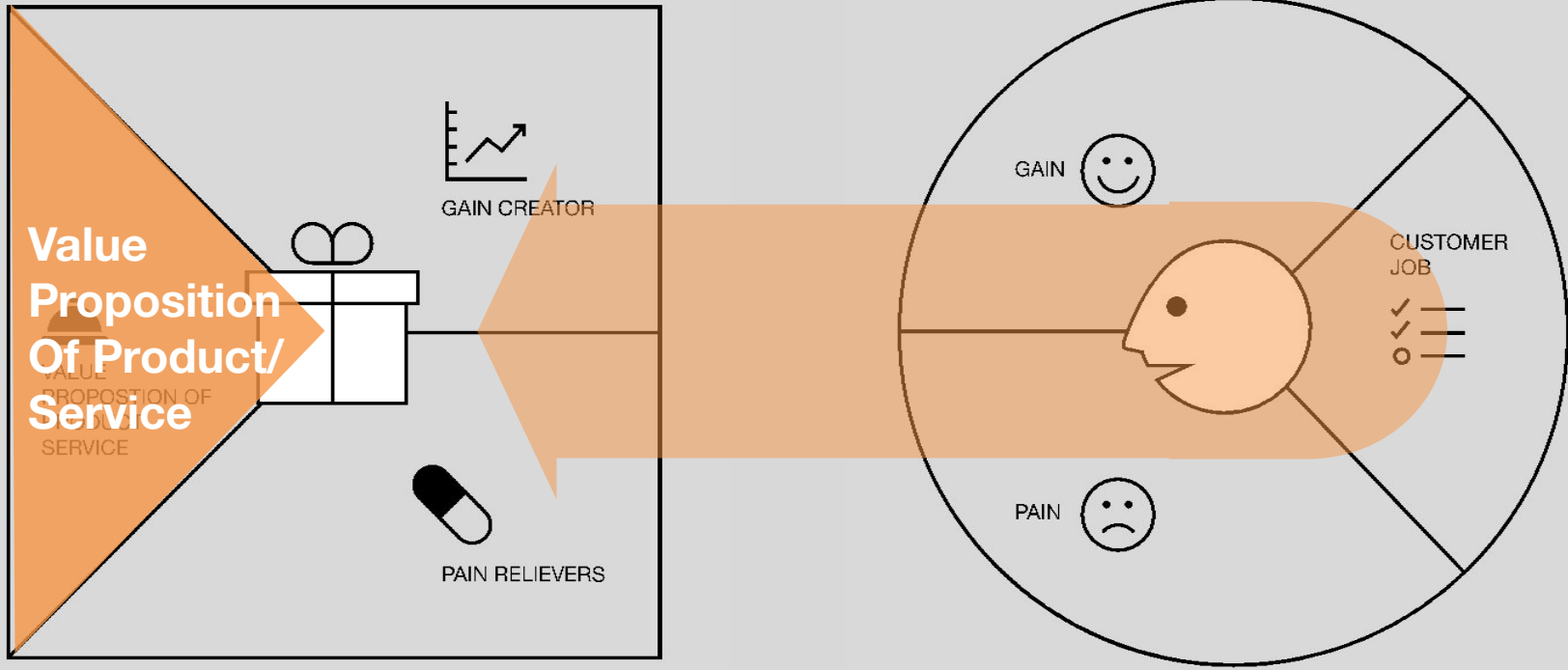


Gain Creator

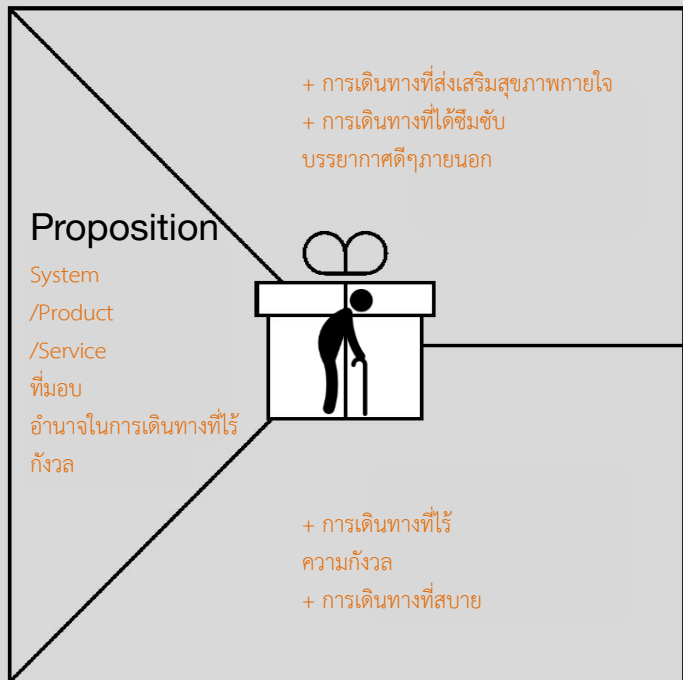


Pain Reliever

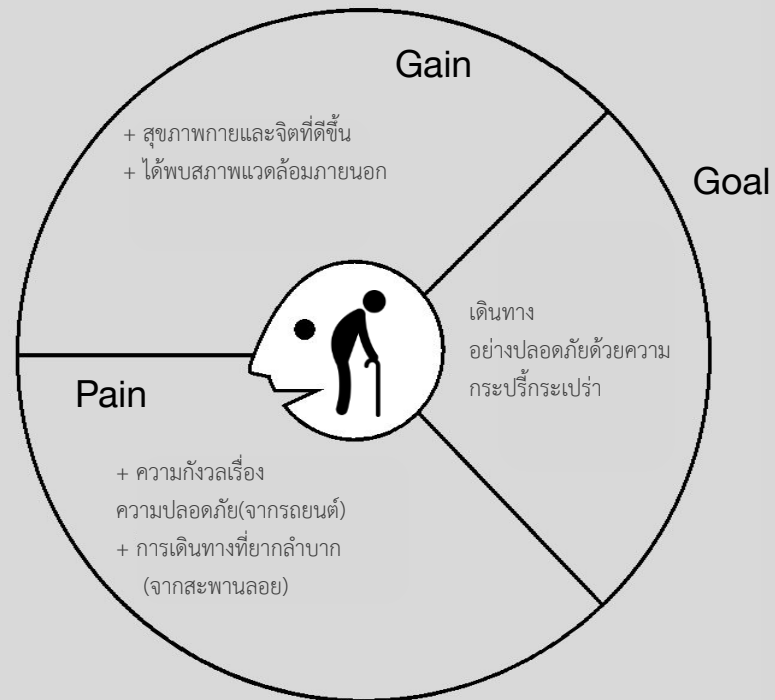


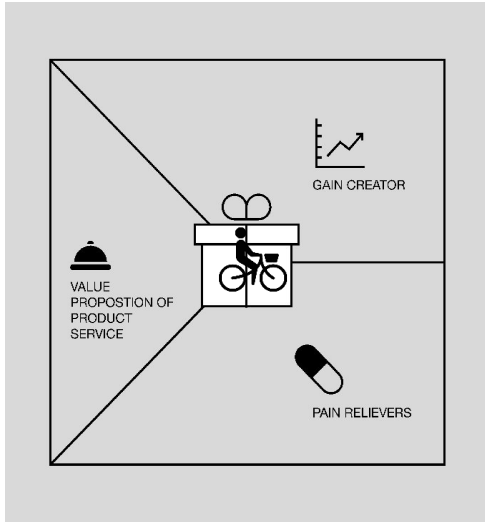


## Gain Creator

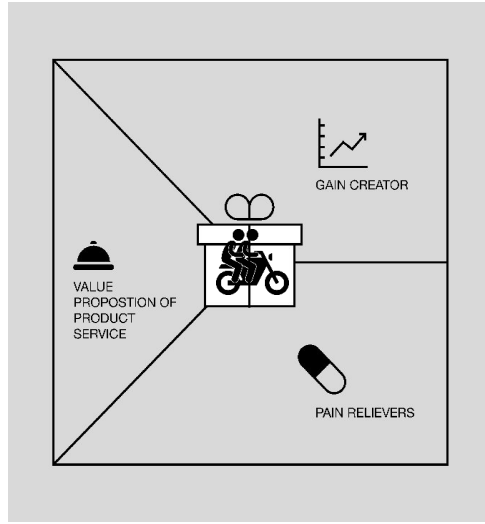
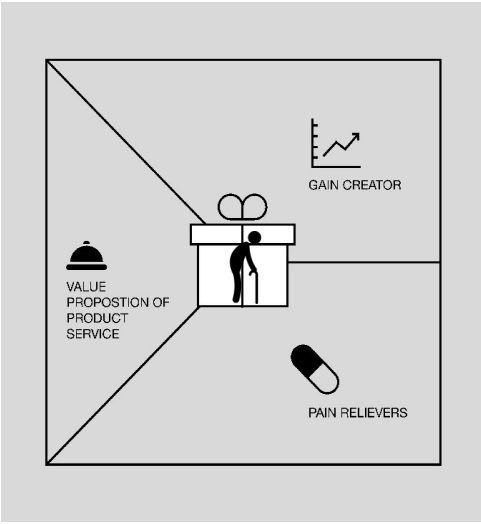
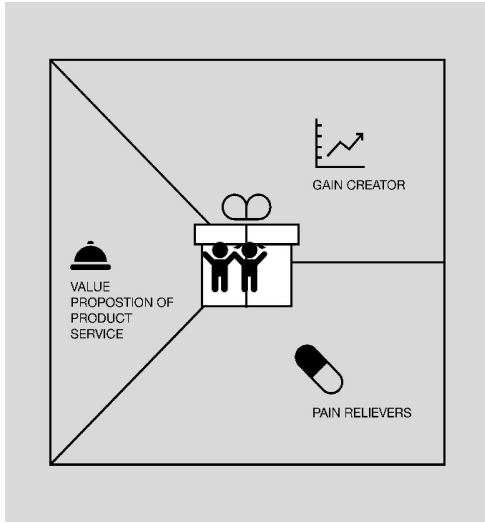
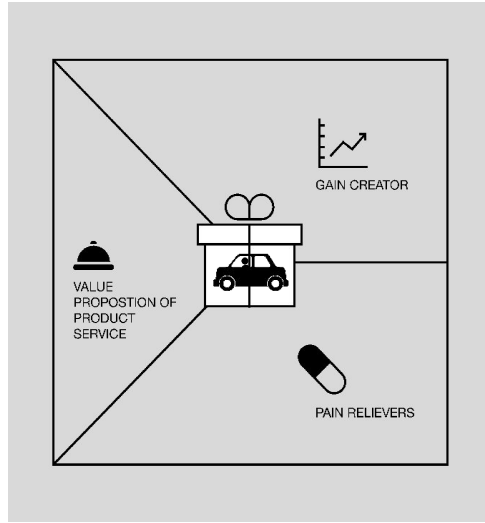


## Pain Reliever





**Value Proposition  
That Most of  
Stakeholders  
Love it.**



**Please do your Design prototype and present it.**



# What Who When Where why How Your Design

Please do explain how your design make every stakeholders happy with equality.

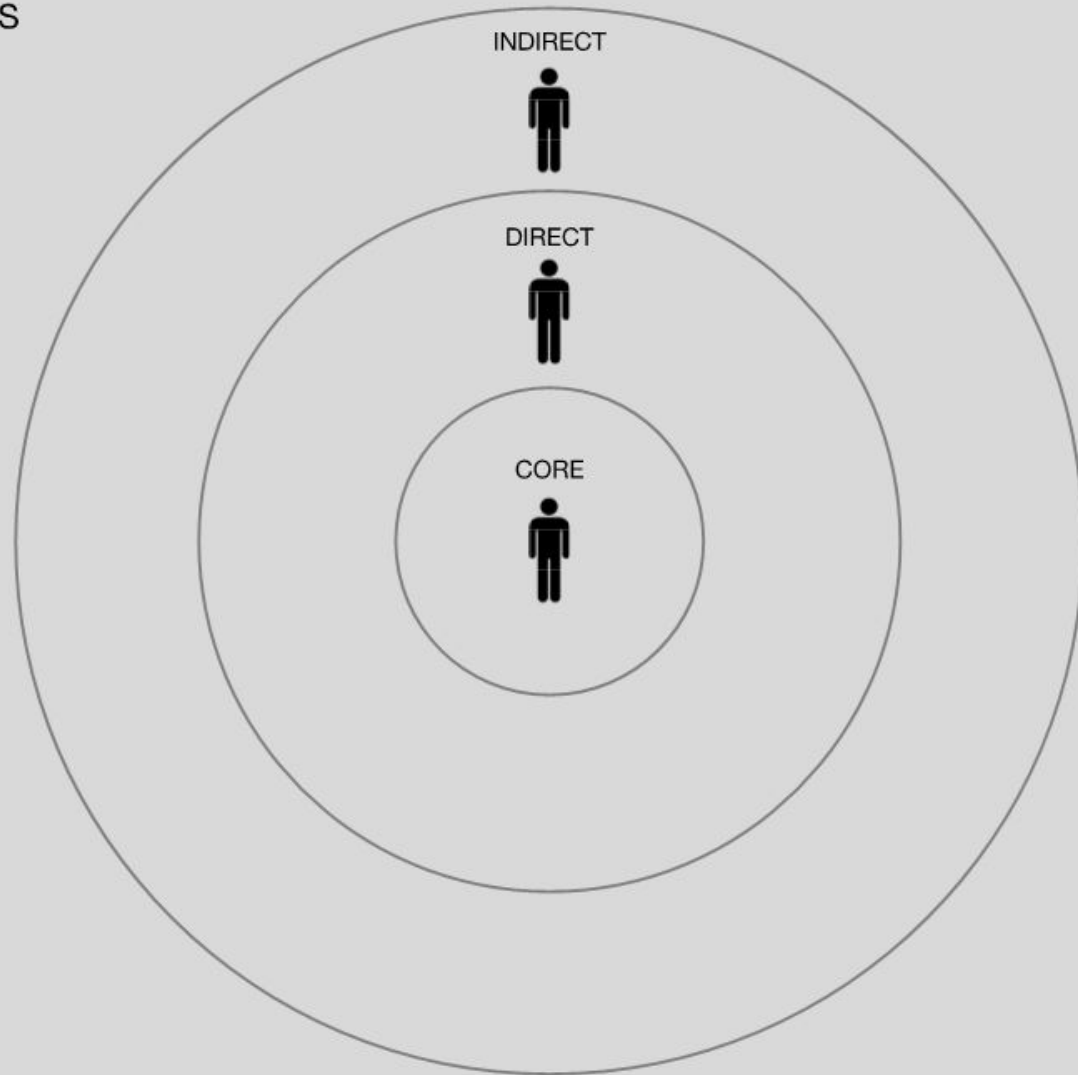








# Session **M**

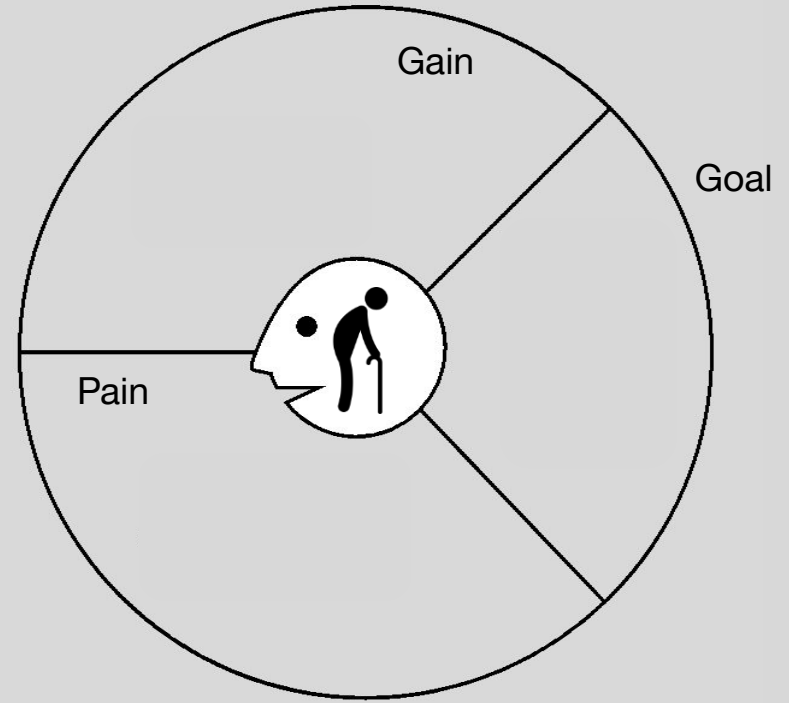
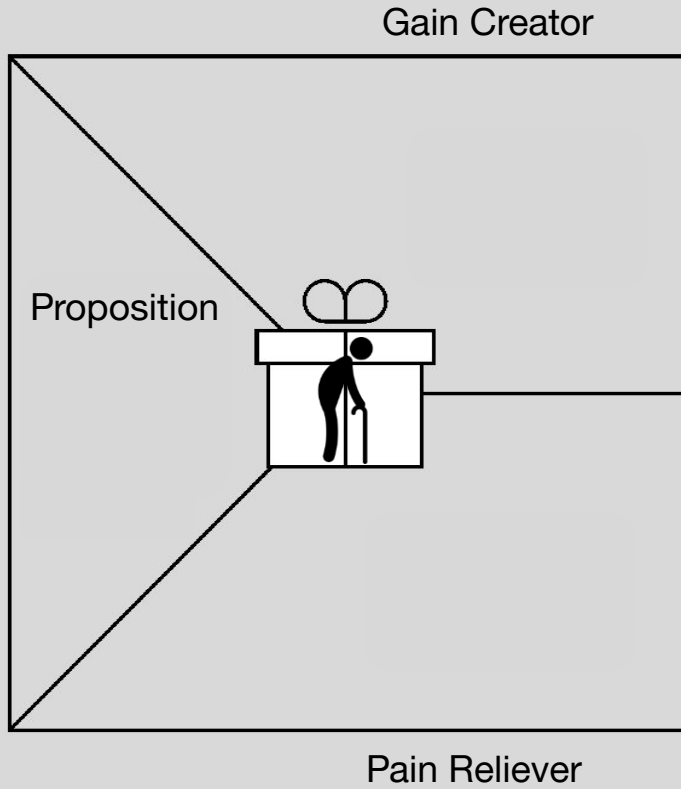
## Team's Customer Journey

**STAKEHOLDERS  
MAP**



# JOURNEY MAP

PROCESS	BEFORE	DURING	AFTER
CUSTOMER GOALS 			
TOUCHPOINTS & EMOTIONAL RESPONSE			
OVERALL EXPERIENCE   			
IDEAS TO IMPROVE			





Session **N**

# Team's Proposition





Session **O**

# Presentation and Pitching



# Session P

## Conclusion