

# Design de Serviços:

*Como é que ninguém pensou nisso antes?*

Frederick van Amstel

designer de interação [usabilidoido.com.br](http://usabilidoido.com.br)

# O que pode ser Design

- Inovação
- Embelezamento
- Valor agregado

# Design = valor agregado?



**MOTOKRZR** ▶



**MOTORAZR V3xx** ▶



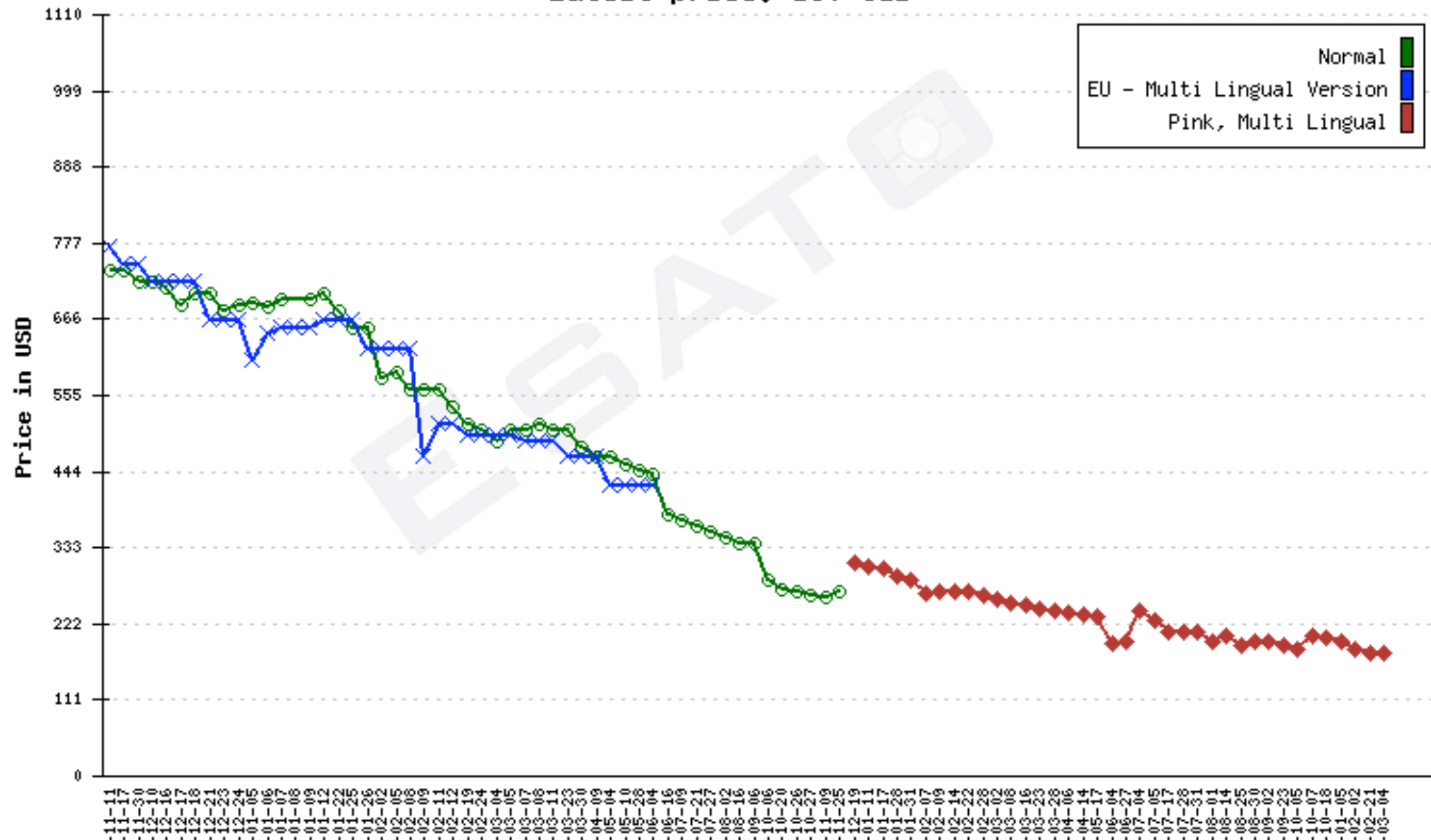
**MOTORIZR** ▶



**MOTORAZR maxx** ▶

# Então porque o preço cai?

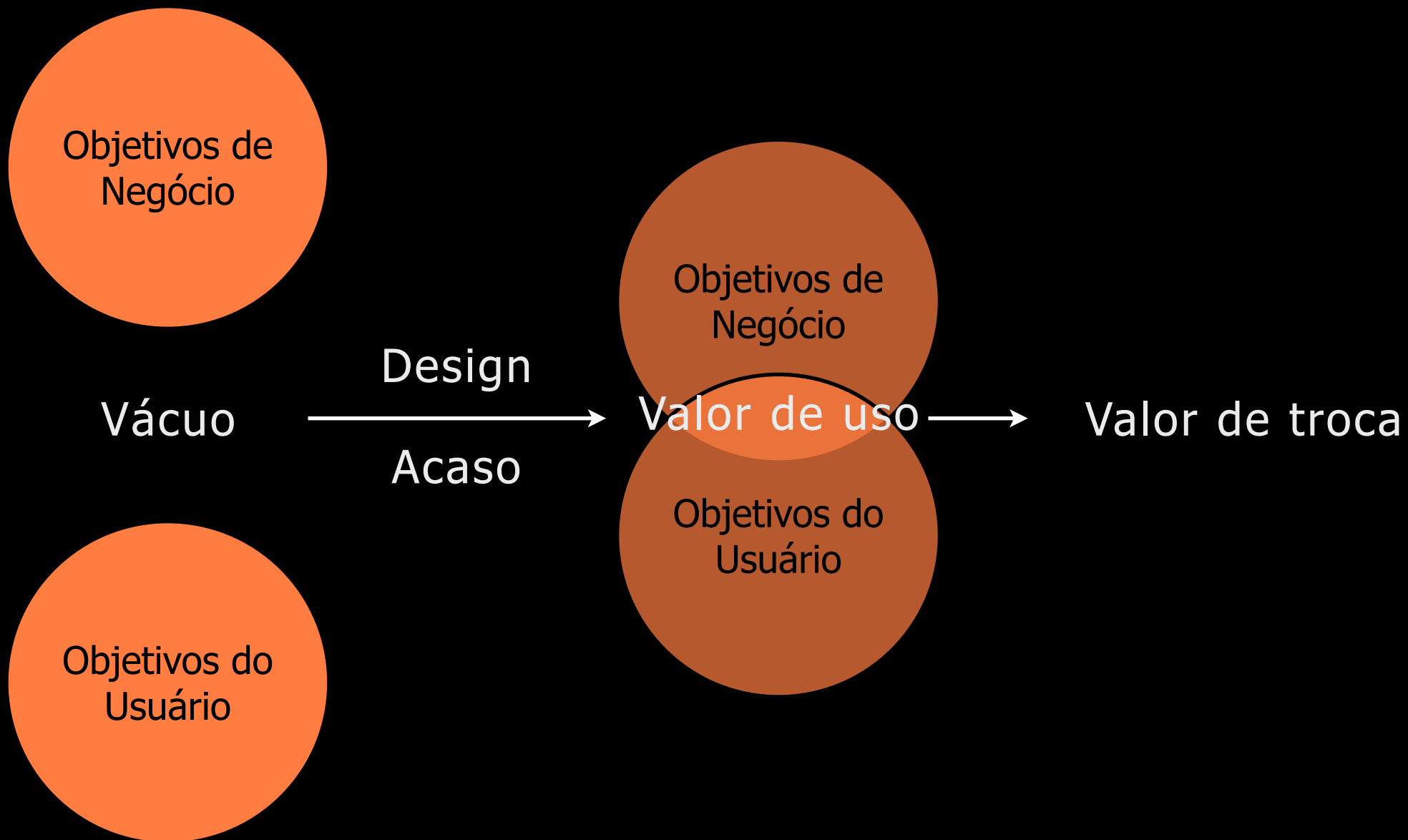
Latest price: 180 USD



# Então porque o preço cai?

Latest price: 180 USD



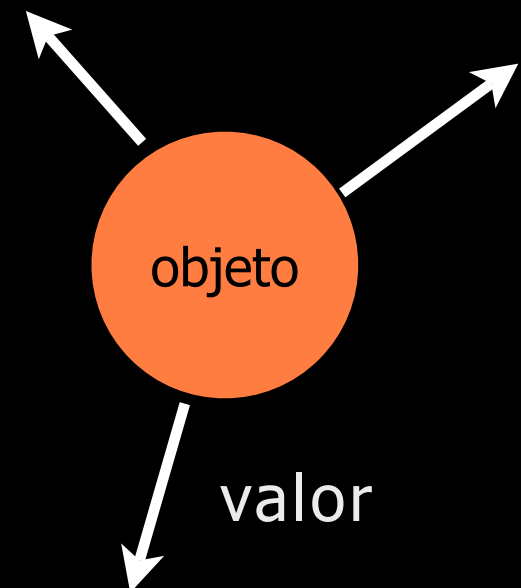


Baseado em Design Centrado no Valor, Jess McMullin

*“Design trabalha na geração  
de valor de uso.”*

# Estratégia comum

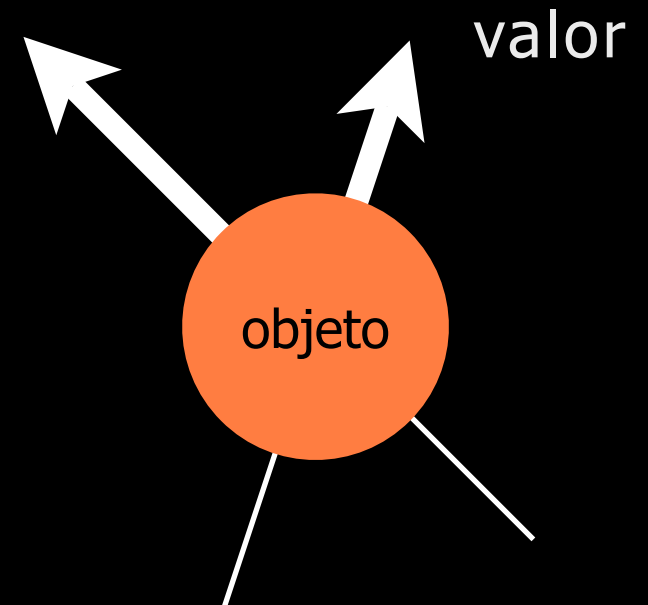
- Geração de valor de uso pelas características do objeto
  - Design de Produto
  - Design Gráfico





# Estratégia inovadora

- Geração de valor de uso pela integração do objeto num contexto
  - Design da Experiência
  - Design de Interação
  - Design de Serviços

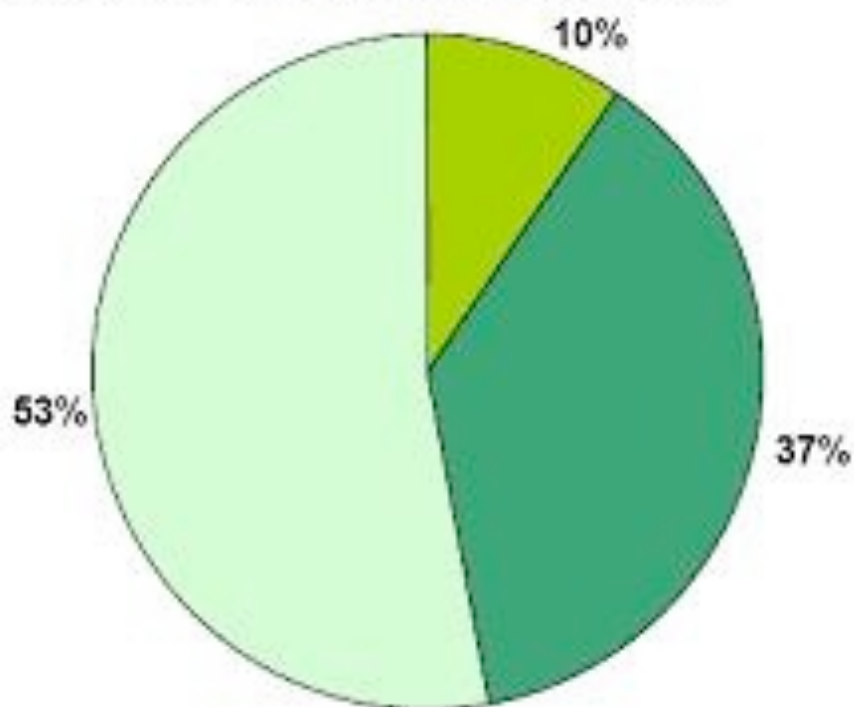


# Design de Serviços

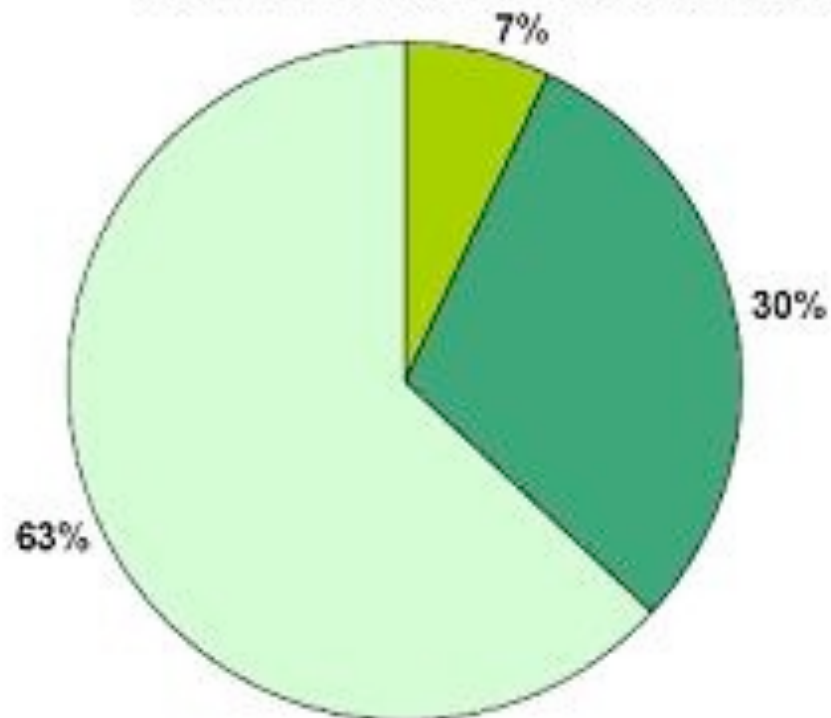
# Crescimento do setor de serviços

**Gráfico 1**  
*Participação dos setores no PIB – 2004*  
(%)

Série anterior: referência 1990



Nova série: referência 2000



■ Agropecuária ■ Indústria □ Serviços

# Participação do Design em empresas do Reino Unido

	Indústrias	Serv. Financeiros	Serv. Consumo
Integral	41%	15%	6%
Significante	35%	18%	15%
Limitado	15%	39%	42%
Ausente	9%	28%	37%

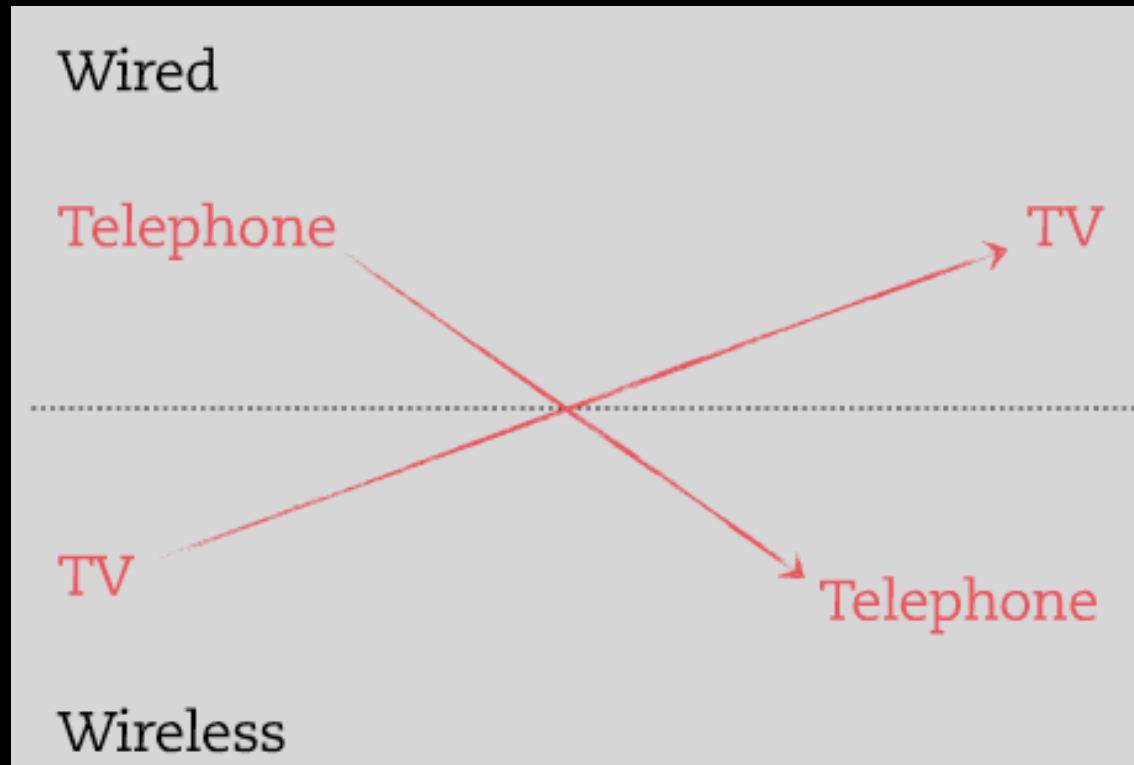
Design Council Survey, 2005, 1.500 empresas

# Por que isso?

- Conceito Design = Aparência
- Maturação do setor de serviços

Perspectiva de mudança

# Produtos estão se tornando serviços e vice-versa



The Negroponte Switch, Matt Jones

# Demanda por sustentabilidade

Projetar serviços ao invés de produtos pode diminuir as necessidades de consumo de recursos de cada indivíduo.  
Collaborative Services, Jégou e Manzini





# Consumidores mais críticos

reclameaqui.com



SEGMENTOS MAIS RECLAMADOS

Posição	Reclamada	Reclamações	Respondidas	Não Respondidas
1º	Telefonia Fixa, Móv...	66610	40119	26491
2º	Lojas Virtuais - Co...	52737	40399	12338
3º	Eletroeletrônicos, ...	24091	20554	3537
4º	Bancos e Financeiras	14249	5855	8394
5º	Tv ,tv Por Assinatu...	11773	10353	1420
6º	Cartões de Crédito	9895	5582	4313
7º	Informática - Produ...	9727	4654	5073
8º	Editoras , Livraria...	9251	7789	1462
9º	Lojas de Departamen...	9133	7017	2116
10º	Casa - Construção, ...	7033	4798	2235

*“Vem cá, isso não era  
Marketing de Serviços?”*

*Marketing e Design são  
complementares, porém  
distintos.*

# Propaganda versus Sedução



# Consumidor versus Usuário



# Teste de mercado versus Prototipação



Pontos importantes

# O projeto não termina nunca



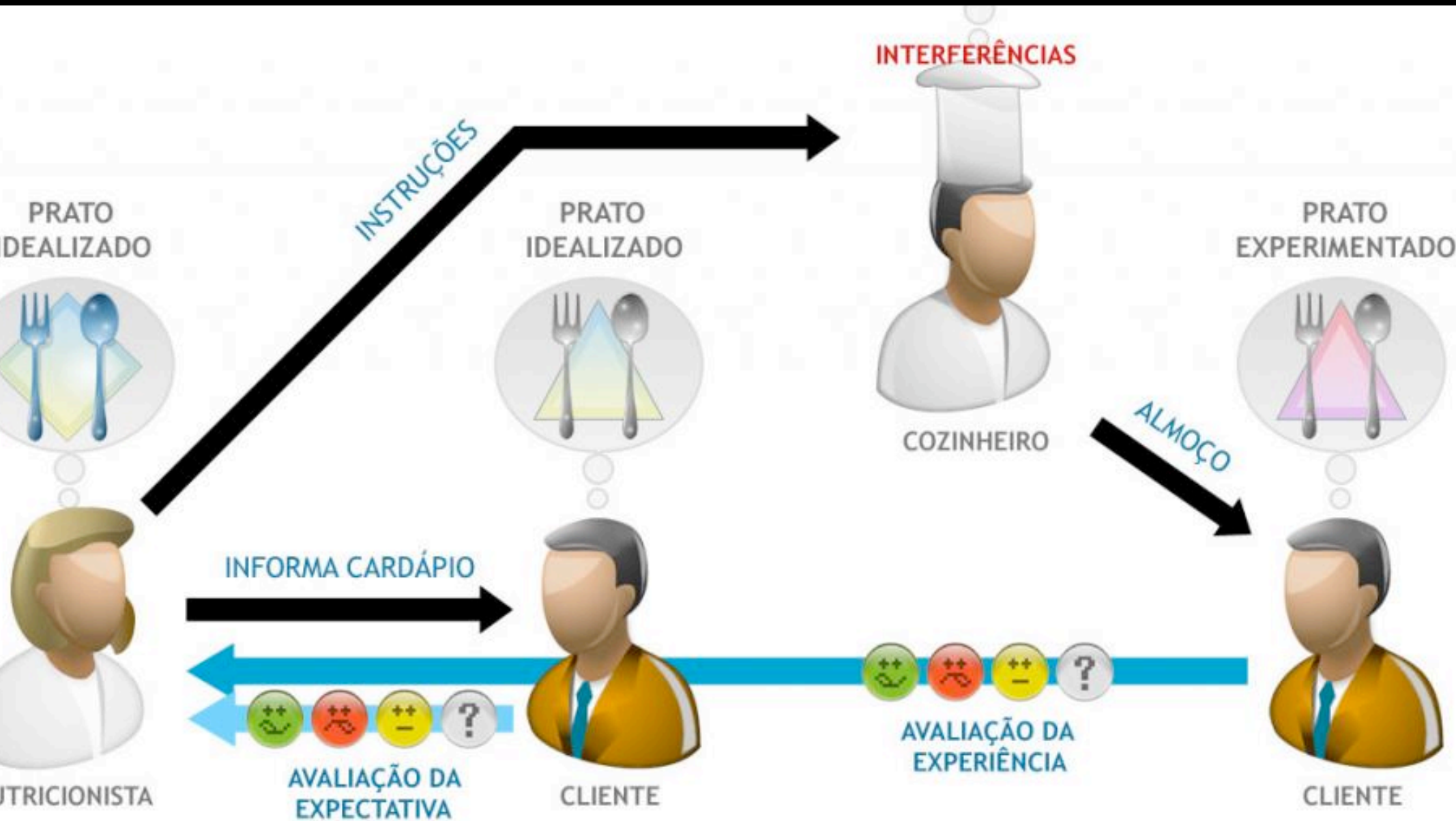


# Depende de pessoas



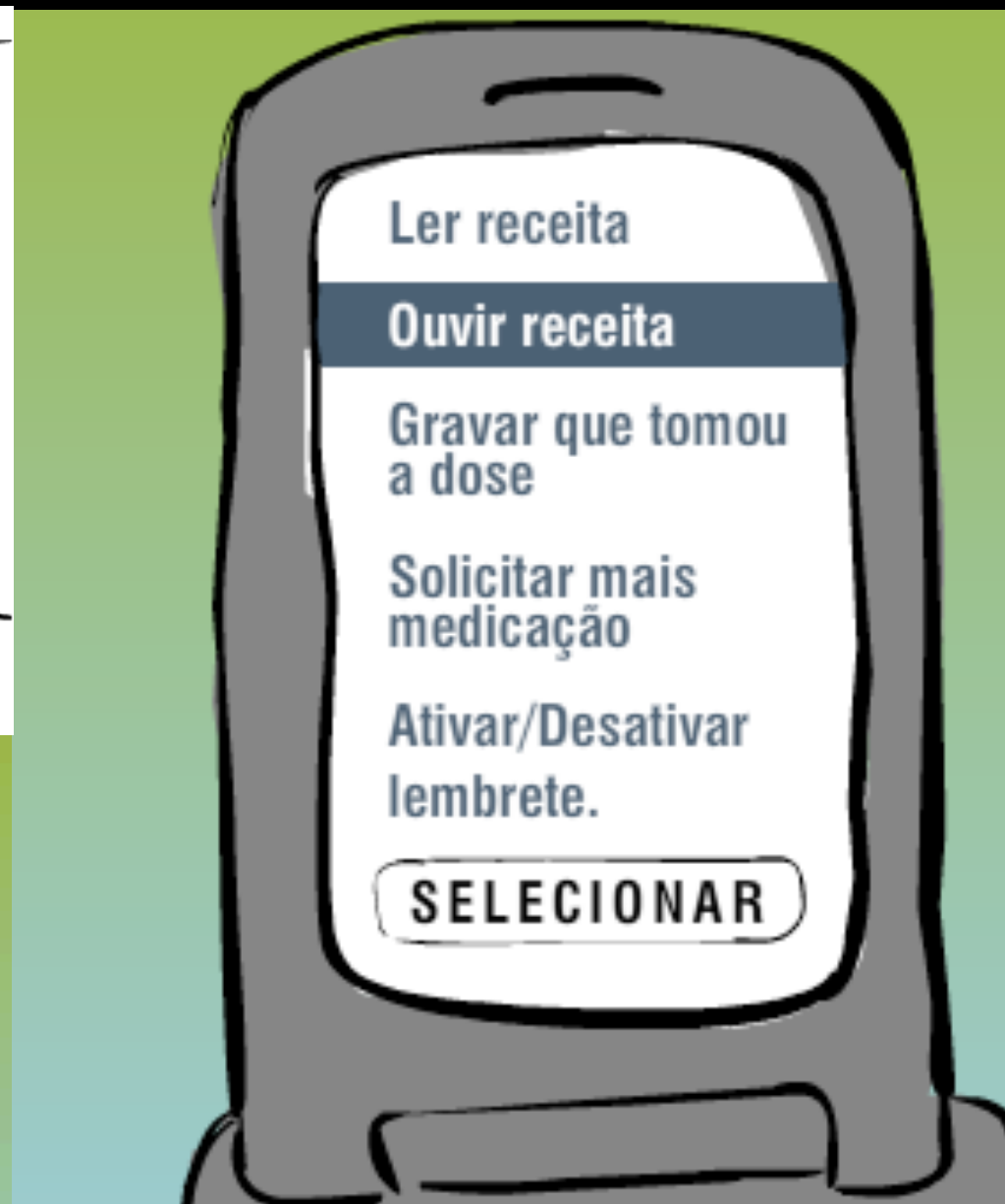
# Alinhamento estratégico

## Evolution



# Continuidade

## Medicina Aumentada



# Atenção a detalhes



*Obrigado!*

Frederick van Amstel  
designer de interação [usabilidoido.com.br](http://usabilidoido.com.br)