

# Design de service de trésorerie

*Il y a mille fois plus d'opportunités que de risques à faire confiance à des étudiants !*

**Prof. Emmanuel Fragnière, Benjamin Nanchen**

Service Design Lab

[emmanuel.fragniere@hevs.ch](mailto:emmanuel.fragniere@hevs.ch)

[www.hevs.ch/servicedesign](http://www.hevs.ch/servicedesign)



# Programme

- **Le Service Design – Une méthodologie à votre service**
  - Emmanuel Fragnière, Professeur, HES-SO Valais-Wallis
  - Benjamin Nanchen, Adjoint scientifique, HES-SO Valais-Wallis
- **Des témoignages – Des designers à votre service**
  - Michael Janz – 2012
  - Pascal Bopp – 2013
  - Tariék Feven Elsa Asfaha – 2016
  - Maya Simon – 2017



2000 Nokia 5190 Verizon  
 2001 Audiovox CDM135 Verizon  
 2002 Nokia 3390 VoiceStream  
 2003 Nokia 8290 T-Mobile  
 2004 Sony T300 T-Mobile  
 2005 Samsung i500 Sprint  
 2006 Palm Treo 650 AT&T  
 2006 HTC 2125 Cingular  
 2006 HTC 3125 Cingular  
 2007 Moto Razzr V3 Cingular

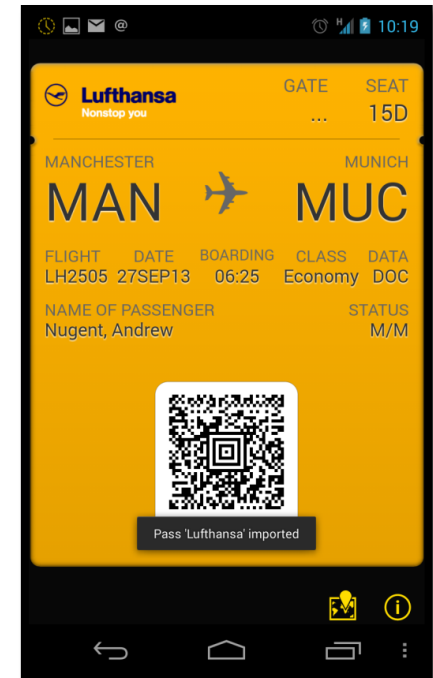
## CELL PHONES I'VE OWNED 2000 - 2013



2007 iPhone AT&T  
 2008 iPhone 3G AT&T  
 2009 iPhone 3GS AT&T  
 2010 iPhone 4 AT&T  
 2011 iPhone 4S Verizon  
 2012 iPhone 5 Verizon  
 2013 HTC One S T-Mobile  
 2013 HTC One T-Mobile (Current Device)

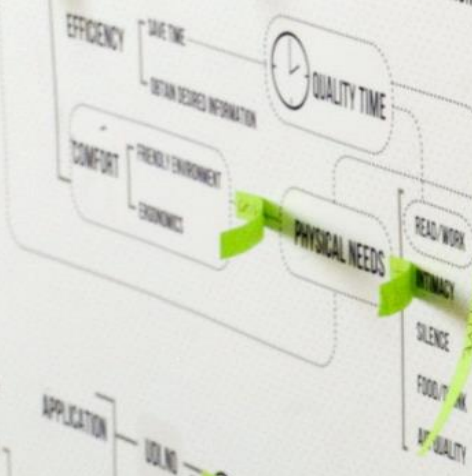


# Airplane tickets evolution





# Physical space

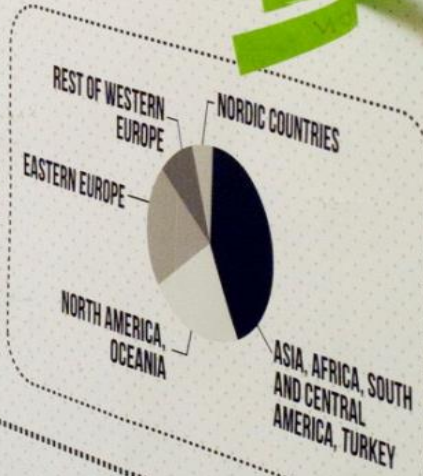


FOREIGN SERVICE MISSIONS

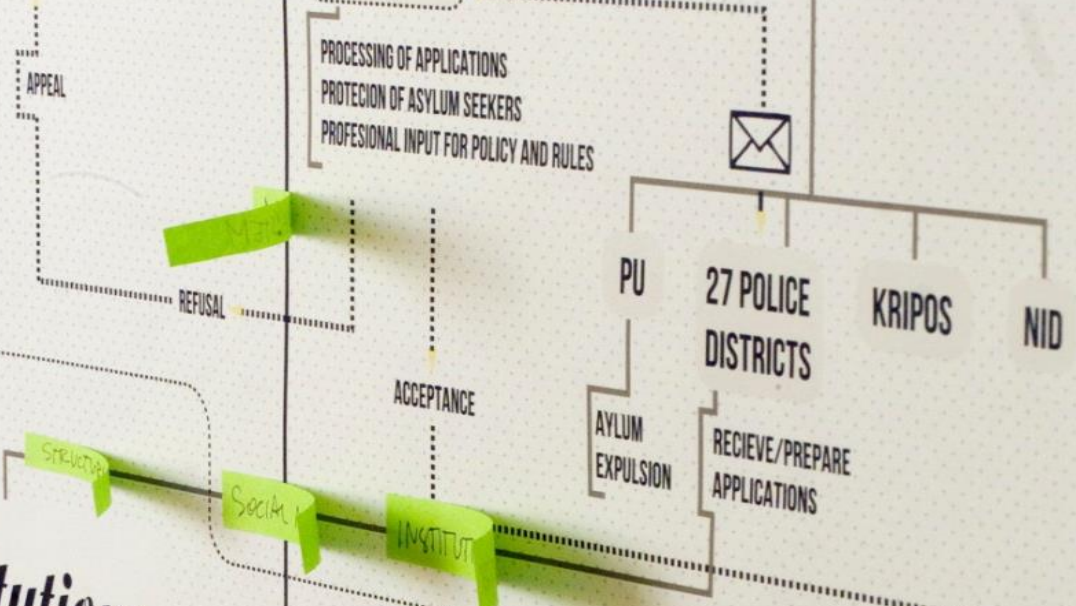
# Institutions



# FRONTLINE PROJECT



PROCESSING OF APPLICATIONS  
PROTECTION OF ASYLUM SEEKERS  
PROFESSIONAL INPUT FOR POLICY AND RULES



# Differ

# TTC – 31 mars 2008





***“Pour moi, la copie, c'est le succès. Il n'y a pas de succès sans copie et sans imitation !”***

***– Coco Chanel***





***“Le client n’a jamais tort.”***

***– César Ritz***



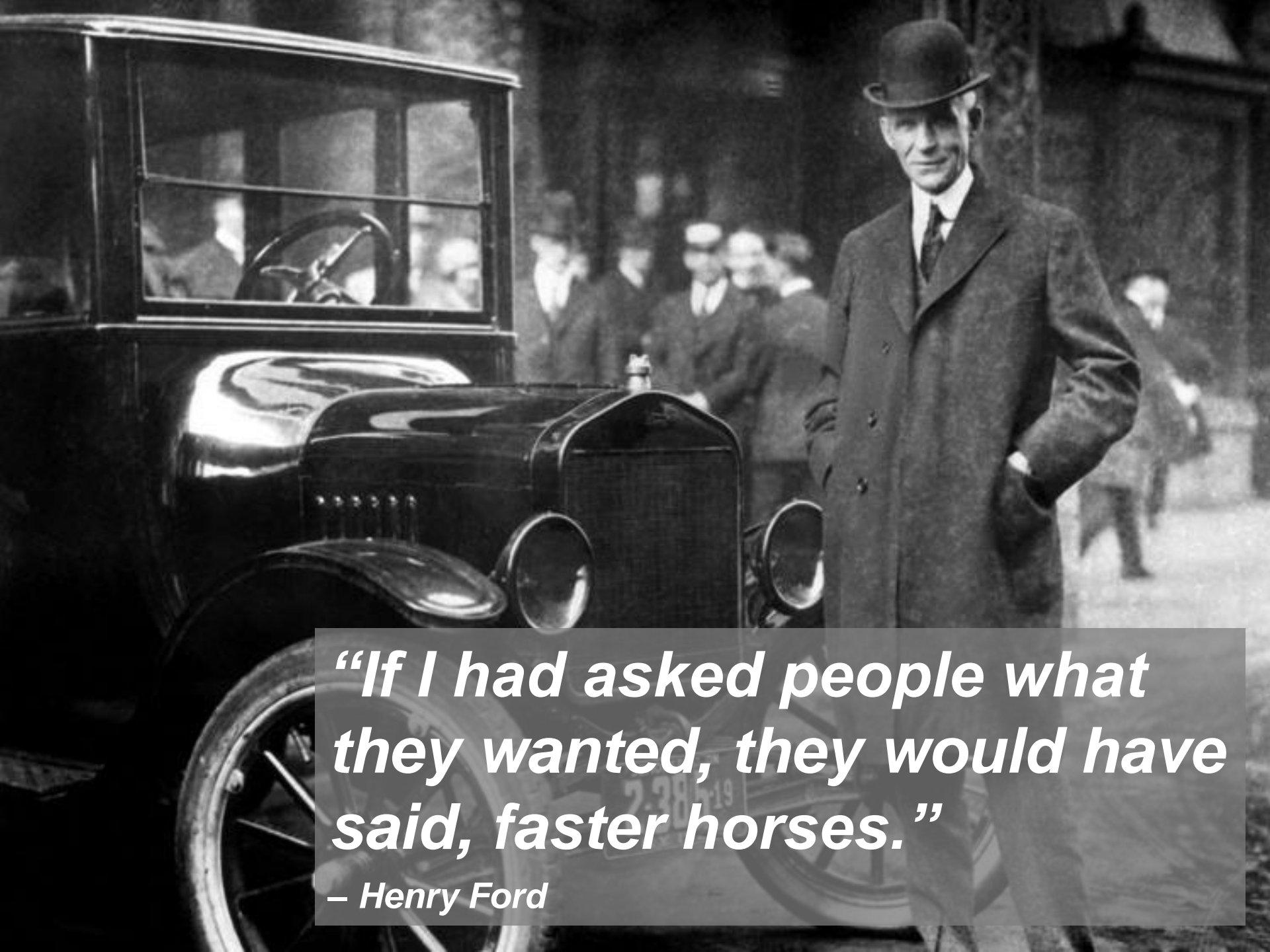


***“Success is not final, failure is not fatal, it is the courage to continue that counts.”***

***– Winston Churchill***

***“ Perception is all there is.  
What customers perceive is  
real; it must be listened to,  
and acted upon.”***

*Tom Peters*



***“If I had asked people what they wanted, they would have said, faster horses.”***

***– Henry Ford***

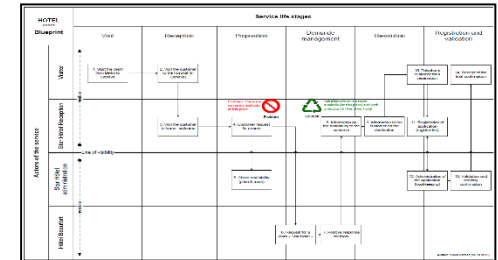
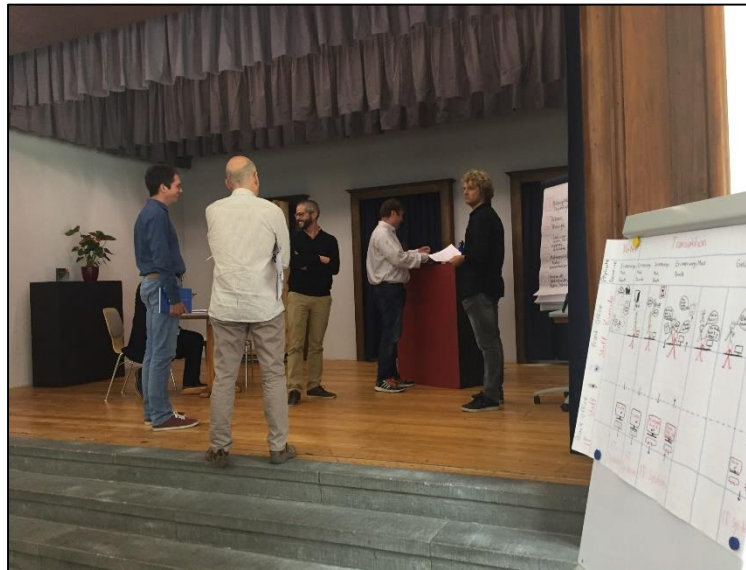
# Service Design @ HES-SO Valais-Wallis



1. Ethnographie



4. Production



2. Script



3. Mise en scène



# Méthodologie

- **Ethnographie**

- **Étude descriptive** des activités d'un groupe humain déterminé
- **Buts**
  - *Identification de **besoins latents** de la population cible et des **attributs saillants** de l'expérience de service*
  - *Détection de **tendances sociales** pour la conception et/ou l'amélioration du service étudié*
  - *Exploitation des **innovations sociologiques***
  - *Détermination du **bénéfices** pour le client et / ou le prestataire*
  - *Indentification des **compétences nécessaires***

- **Script**

- **Écriture de scénarios** pour mettre en exergue les éléments intangibles porteurs de valeur ajoutée pour les clients actuel ou potentiels.

# Blueprint: Le service d'un hôtel de luxe

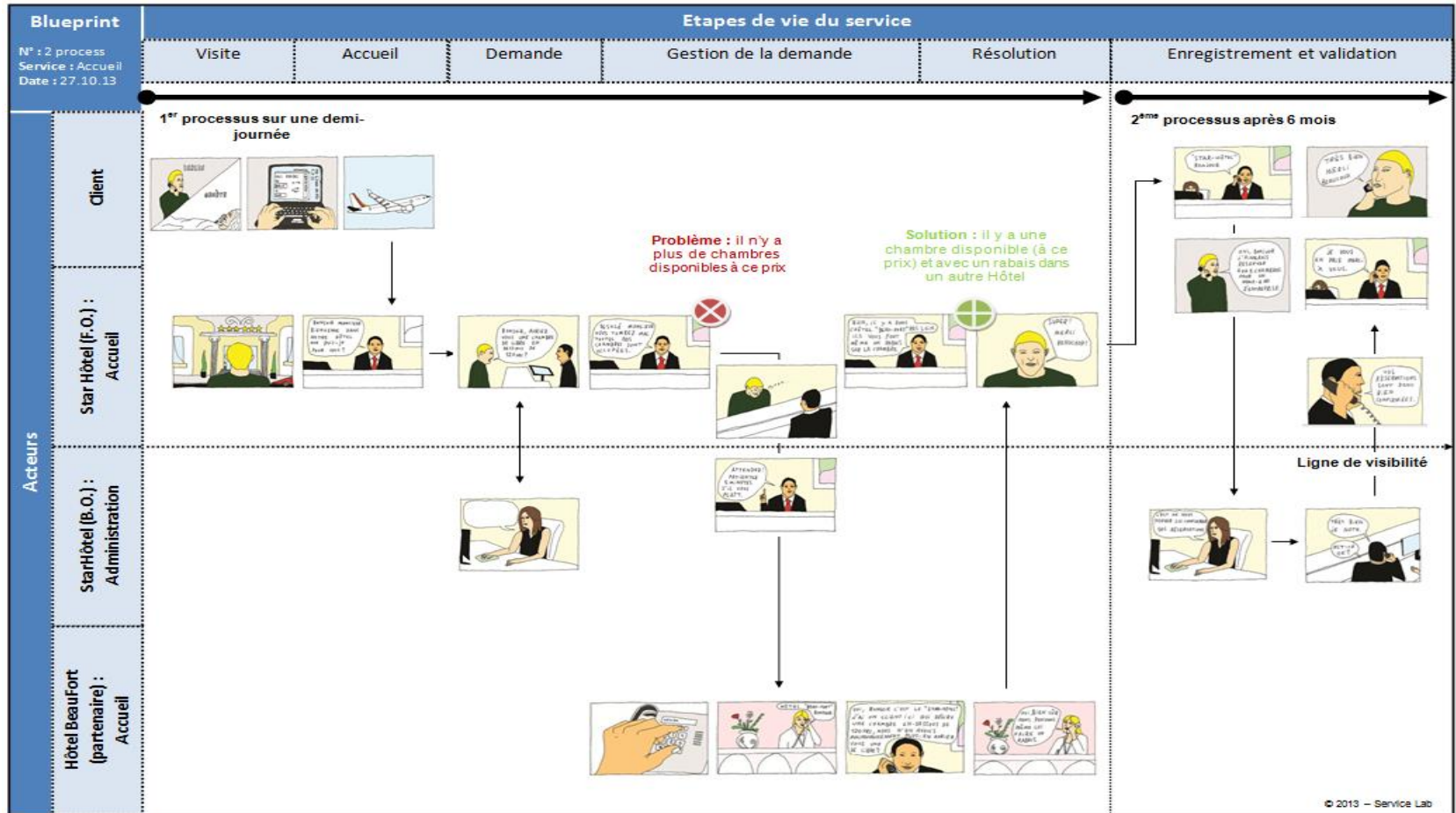


1

2

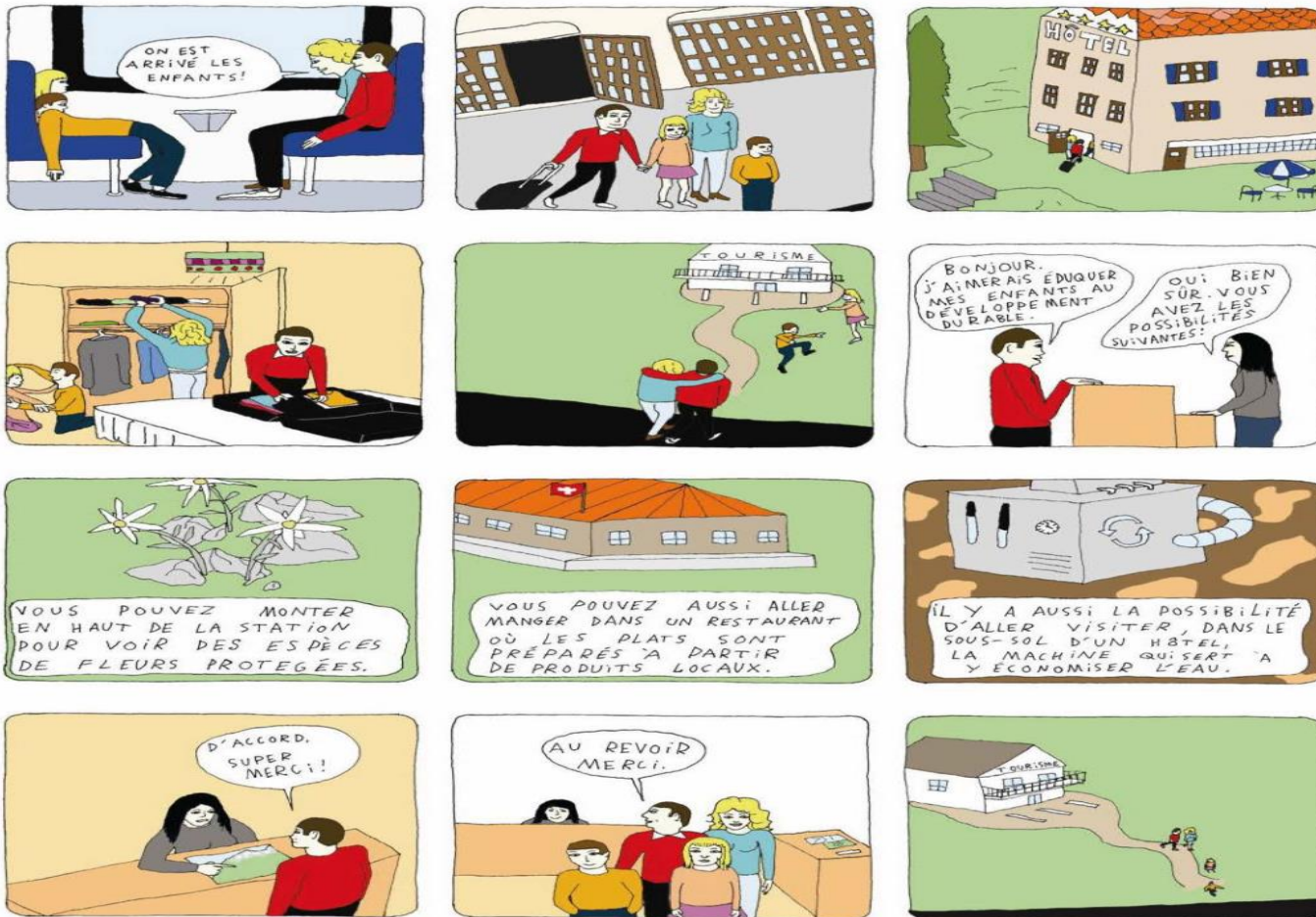
HVGO BAUD 2013

# Blueprint: Le service d'un hôtel de luxe





# Blueprint: Tourisme & Responsabilité sociale



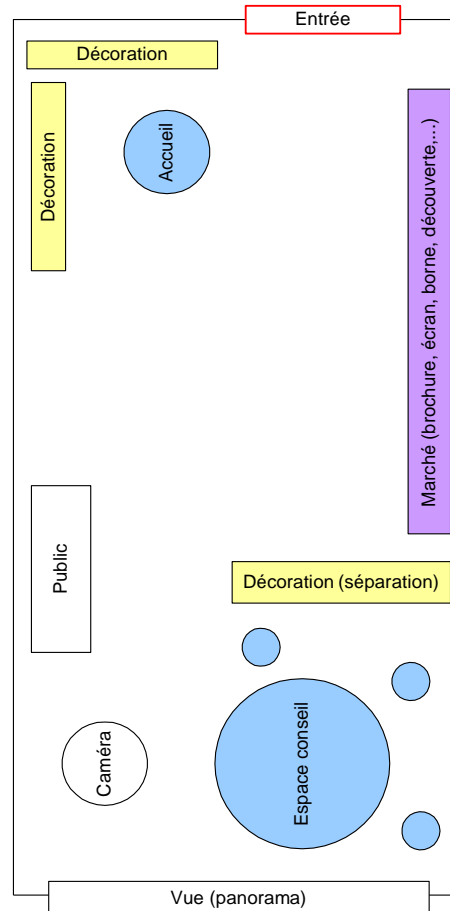
HUGO RAVID 13



# Crans-Montana: Des conseillers au service de votre séjour



1. Ethnographie



2. Script



3. Mise en scène

# Crans-Montana: Des conseillers au service de votre séjour

## 4. Production

- Une première étape réalisée en 2012 à Montana



© Daniel Fournier Interior Concepts



# Crans-Montana: Des conseillers au service de votre séjour

## 4. Production

- Une deuxième étape inaugurée à Crans en 2016



1. Accueil



2. Information  
(self-service)



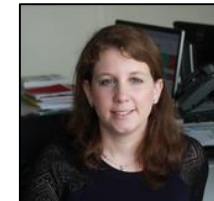
3. Conseil

# Quelques domaines d'activité

- **Casino**
- **Aéroport**
- **Police**
- **Private Banking**
- **Musée**
- **Station de ski**
- **Industrie horlogère**
- **Etc.**



# Service Design @ Le Foyer



# Service Design @ Le Foyer

- Des infrastructures dédiés à l'innovation dans les services
  - Service Lab



Laboratoire



Salle de cours

# Service Design @ Le Foyer

- Des infrastructures dédiés à l'innovation dans les services
  - Théâtre



Scène



Salle

# Design de service de trésorerie

*Il y a mille fois plus d'opportunités que de risques à faire confiance à des étudiants !*