



's Werelds meest toonaangevende service design event – Service Design Global Conference – strijkt dit jaar neer in Amsterdam

Op 27 & 28 oktober 2016 vindt de 9e editie van de Service Design Global Conference (SDGC) plaats in de Westergasfabriek te Amsterdam. Met meer dan 600 gasten, vier keynote sprekers en met een netwerk afkomstig uit 42 landen, is de tweedaagse conferentie hét toonaangevende jaarlijkse evenement voor de wereldwijde service design community. De SDGC wordt door de Service Design Network georganiseerd en vond in 2008 voor het eerst plaats in Amsterdam. Sindsdien heeft de conferentie plaatsgevonden in andere designsteden zoals San Francisco, Stockholm, New York en Parijs.

Service Design Global Conference

De SDGC is de meest vooraanstaande jaarlijkse internationale conferentie op het gebied van service design; een ontwerp discipline dat zich bezighoudt met het vormgeven van dienstverlening. Terugkerend naar Amsterdam na acht jaar, bestaat de conferentie uit twee bruisende dagen met inspirerende lezingen en intense break-out sessies onder de titel 'Business as Unusual'. SDGC-deelnemers krijgen directe toegang tot een wereldwijd netwerk van professionals en onderzoekers die koplopers zijn op het gebied van service design. De conferentie, die zowel startende en ervaren service designers als professionals vanuit andere disciplines verwelkomt, zal voorbeelden presenteren van de meest succesvolle internationale projecten en hands-on workshops bieden over service design implementatie in uiteenlopende sectoren. Twee van de keynote sprekers zijn:

- BMW'S Head of User Experience Holger Hampf zal spreken over hoe de digitale wereld steeds meer samenkomt met de automotive wereld en hoe het daarmee een van de grootste kansen voor de auto-industrie vormt.
- Gerenommeerde service design manager Paula Bello van Livework zal spreken over het ontwikkelen van in-house service design competenties in grote bedrijven. Zij zal ingaan op een succesvolle case die zij realiseerde toen ze de eerste service design manager was bij Kone, wereldleider in de lift en roltrap-industrie.

Deelnemers krijgen een programma met ruim 22 uur aan presentaties en workshops vanuit zowel de Nederlandse als de internationale service design gemeenschap. Het volledige programma en de sprekerslijst wordt in september bekendgemaakt.

Service Design Professor van de International School of Design in Keulen en voorzitter van SDN Birgit Mager: *“In het afgelopen jaar heeft het service design vakgebied een enorme sprong gemaakt en hebben internationale bedrijven de toegevoegde waarde van service design ervaren. De hoeveelheid aan in-house afdelingen groeit aanzienlijk en organisaties profiteren van de voordelen van het toepassen van service design op strategisch niveau. Nederland heeft een actieve en innovatieve service design community met geavanceerde service design. Er zijn baanbrekende educatieve programma’s op bijvoorbeeld de Universiteit Maastricht, de TU Delft en tal van internationaal erkende organisaties, waardoor het een voor de hand liggende keuze is dat de conferentie dit jaar in Amsterdam plaatsvindt.”*

Service Design Award

In aanvulling op het programma van sprekers en workshops, zal SDGC gastheer zijn van de Service Design Award waarbij winnaars uit drie categorieën bekend worden gemaakt. De inzendingen van de finalisten worden met een tentoonstelling op locatie vertoond waarbij inzicht wordt geboden in de meest succesvolle service design projecten die in het afgelopen jaar zijn uitgevoerd. Tot de eerdere winnaars behoren onder andere Designit uit de categorie ‘Non-Profit/Publiek’. Zij realiseerden een project voor Oslo University Hospital dat de wachttijd voor borstkankerpatiënten met 90% verminderde. Meer informatie over eerdere winnaars kan teruggevonden worden op www.service-design-award.com.



Algemene informatie

De kaartverkoop voor SDGC op 27 & 28 oktober is begonnen op <http://service-design-conference.com/home/>. SDN is een gemeenschap opgericht om de praktijk van service design vooruit te helpen. Zo organiseert zij ook twee pre-programma evenementen op 26 oktober: een Young Talent Day en een SDN ledendag. Meer informatie over het SDN lidmaatschap en het pre-programma van de conferentie is beschikbaar op <http://service-design-conference.com/home/>.

Service Design Global Conference
Westergasfabriek, Amsterdam
Conferentie: 27 & 28 oktober 2016
Pre-programma: 26 oktober 2016
www.service-design-conference.com

Conferentie pas:	€850,- Reguliere kaart / €710,- SDN leden
Studenten pas:	€425,- Reguliere kaart / €360,- SDN leden
Lidmaatschap pakketten:	€925,- Professional incl. 1 conferentie pas & 1-jaar SDN Professional lidmaatschap
	€4.190,- Corporate incl. 5 conferentie passen & 1-jaar SDN Corporate lidmaatschap

Niet voor publicatie: Voor vragen, interviewaanvragen, media-samenwerkingen en beeldmateriaal kunt u contact opnemen met Holly Syrett van GW Agency via info@gw-agency.org of +31(0)6 45 57 81 21.

Over Service Design Network

Het Service Design Network wordt erkend als de wereldwijde leider in het bevorderen van de praktijk van de service design. Door middel van evenementen, het delen van kennis, nieuws, casestudies, publicaties, trendrapporten, een Award programma en lokale 'Chapters' hubs, streeft de organisatie ernaar om zowel service design professionals te ondersteunen als bekendheid te creëren over het vakgebied. De SDN gemeenschap vertegenwoordigt professionals en studenten en wordt vergroot door een aanzienlijke online gemeenschap van meer dan 30.000 mensen. SDN heeft momenteel 18 'Chapters' over de hele wereld.

Over Service Design

Service design is een ontwerp discipline dat zich bezighoudt met het vormgeven van dienstverlening. Vanuit een klantgerichte visie werken service designers aan het verbeteren van dienstverlening met als doel om waarde te vergroten voor zowel de klant als de dienstverlener. Service design is een relatief jonge discipline dat ongeveer 20 jaar geleden is ontstaan. Met de huidige exponentiële groei van complexe, vaak digitaal geleide diensten in combinatie met de erkenning van de klantbeleving als een positieve onderscheidende factor, groeit en evolueert service design in rap tempo.

Service design kan door kleine en grote organisaties worden toegepast; bij de overheid, de gezondheidszorg en de bredere publieke sector. In eerste instantie werd service design in agency-cliënt omgevingen toegepast, maar tegenwoordig worden service design werkzaamheden in toenemende mate in eigen beheer uitgevoerd. Bedrijven erkennen het vermogen van service design als accelerator voor innovatie en als tool om een 'outside-in' denkwijze toe te passen. Service design deelt dezelfde klantgerichtheid van verwante disciplines, zoals User Experience design (UX) en customer experience (CX) en bereikt daardoor veel facetten van een organisatie; van marketing en strategie tot IT en innovatie.

SDN lid Raad van Bestuur Jesse Grimes: *'De impact van service design is groter dan ooit. Service designers dragen meer verantwoordelijkheden, omdat zij niet alleen de klantbeleving vormgeven, maar ook werken aan de beleving van werknemers en de strategie van de organisatie in zijn totaliteit. Service design draagt bij aan toenemende en transformatieele veranderingen binnen de overheid, publieke sector, non-gouvernementele organisaties, gezondheidszorg, onderwijs en nog veel meer. Verder worden service design technieken toegepast in een breed scala aan activiteiten van beleidsvorming tot enterprise design strategie en van innovatie tot de wereld van startups.'*