

Spis treści

Wstęp – Jan Fazlagić	5
Zarządzanie projektami w zakresie nowych usług czyli „zdyscyplinowana” kreatywność – Michał Trocki	9
Crowdsourcing in Service Design – Arif Erkol	25
Projektowanie usług edukacyjnych dla przedstawicieli pokolenia Y – Jan Fazlagić	41
Multi-channel customer experience – Katarzyna Orzechowska	57
Znaczenie zasobów niematerialnych w tworzeniu wartości dla klienta – Sylwia Bąkowska, Monika Tomczyk	69
Dopasowanie produktów i usług do potrzeb klienta, jako narzędzie wzrostu efektywności firm innowacyjnych technologicznie w Polsce – Robert Dygas	89
Can users contribute to shape innovation and new technologies? – Ida Telalbasic	109
Digital Service Design – Maciej Lipiec	121
Service Design w internetowym i mobilnym handlu detalicznym produktami sektora FMCG – Jacek Pucher, Piotr Nowak	127
Kreatywne „Design Thinking Jam Sessions” czyli intensywnie, z podskokiem i do celu – Iwona Gasińska-Mulczyńska, Katarzyna Talaga-Korczyk	157
Centrum dla osób starszych w Warszawie – wyzwanie projektowe – Lubomira Trojan, Maja Ganszyniec, Krystian Kowalski	171
Projektujemy usługi w śląskich przedsiębiorstwach – Lubomira Trojan, Anna Pilch, Agnieszka Woszczyńska	181
Program Santander Universidades – Zespół Santander Universidades	197
Zaproszenie na konferencję	199