

---

# MARC STICKDORN

Expert on service design thinking

LONDON  
SPEAKER  
BUREAU



Marc Stickdorn adalah salah satu pemikir desain layanan terkemuka di dunia dan merupakan rekan penulis buku pemenang penghargaan *This is Service Design Thinking*.

Stickdorn membantu organisasi swasta dan publik untuk membangun pengetahuan di bidang desain layanan. Dia mendukung mereka untuk menerapkan desain layanan dalam struktur dan proses organisasi mereka; bertujuan untuk memecah silo, mengurangi biaya pengembangan produk dan layanan baru, dan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

## Topics

- Innovation
- Service Design

Stickdorn adalah rekan dari DesignThinkers Academy di Amsterdam dan WorkPlayExperience di Nuremberg. Dia juga seorang peneliti yang disegani dan telah menerbitkan banyak makalah akademik tentang desain layanan dan etnografi - termasuk dua Penghargaan Makalah Terbaik. Dalam penelitiannya, ia telah mengembangkan pendekatan penelitian inovatif etnografi seluler menggunakan telepon pintar untuk mengumpulkan data nyata dari pelanggan.

Pada 2012 ia ikut mendirikan Smaply, perusahaan perangkat lunak yang mengembangkan perangkat lunak untuk desain layanan. Smaply adalah perangkat lunak berbasis web untuk memvisualisasikan pengalaman pelanggan dengan personas, peta pemangku kepentingan, dan peta perjalanan pelanggan. Pada 2013, ia mendirikan start-up terbarunya: spin-off akademik ExperienceFellow. Perusahaan ini menawarkan kombinasi aplikasi seluler dan perangkat lunak berbasis web untuk meneliti pengalaman pelanggan melalui etnografi seluler.

*info@londonspeakerbureau.my +603 2301 0988*