

Perancangan personalisasi layanan B2B food technology platform berbasis pengguna dengan organizational persona = Designing user-centered personalized services of B2B food technology platform using organizational persona / Arsila Chairunnisa

Arsila Chairunnisa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20488157&lokasi=lokal>

Abstrak

B2B food technology platform hadir untuk menghubungkan dan mengelola vendor & vendor catering lokal dalam penyediaan makanan untuk pelanggan pada skala B2B yaitu perusahaan atau organisasi. Implikasinya adalah dalam lingkungan B2B, dapat terjadi kurangnya pemahaman secara keseluruhan melihat lingkungan B2B mencakup pelanggan yang lebih sedikit namun lebih luas. Selanjutnya, kesalahpahaman dalam memahami pelanggan dapat lingkungan B2B dapat menyebabkan dampak serius terhadap pendapatan. Dalam this study ini, pendekatan design thinking membantu proses pemahaman pelanggan dengan mengidentifikasi pengguna dan kebutuhannya secara mendalam. Penelitian ini mencoba untuk merancang layanan B2B food technology platform dengan pendekatan design thinking yaitu memfokuskan this study terhadap pengguna dan kebutuhannya (user-centered) menggunakan organizational persona. Output dari rancangan layanan berupa service blueprint sebagai visualisasi dari siklus hidup PSS.

B2B food technology platform's existence is to connect and manage local catering vendors in providing food for customers on B2B scale, namely a company or organization. The implication in a B2B environment is, there can be lack of understanding of B2B environments as whole which covers fewer but wider customers. Furthermore, this misunderstanding of customer as whole could lead to a serious revenue impact. In this study, design thinking helps the process of understanding customers by identifying users and their needs. This study tries to design personalized services of B2B food technology platform services with design thinking approach, focusing on users and their needs (user-centered) using organizational persona. The output of the study is in the form of service blueprint as visualization of PSS life cycle.