



Expérimentation et prototypage dans la conception de services complexes

Téléassistance : une étude de cas

Type de publication : Article de revue

Revue : [European Review of Service Economics and Management](#) [Revue européenne d'économie et management des services](#)
2019 - 2, n° 8. varia

Auteurs : Nicolaÿ (Alexis), Lenfle (Sylvain)

Résumé : Cet article présente une étude longitudinale du processus de prototypage mis en place pour développer un service complexe de téléassistance dans le domaine militaire. Ce prototypage est original à plusieurs titres et s'inscrit en contraste avec la vision et les prescriptions du *rapid prototyping*. Nous démontrons qu'il a permis, pour le service i) l'émergence d'une solution technique, ii) une évolution de la proposition de valeur et iii) de structurer et de développer un véritable écosystème.

Pages : 55 à 90

Revue : [Revue Européenne d'Économie et Management des Services](#)

Thème CLIL : 3306 -- SCIENCES ÉCONOMIQUES -- Économie de la mondialisation et du développement

EAN : 9782406098621

ISBN : 978-2-406-09862-1

ISSN : 2555-0284

DOI : 10.15122/isbn.978-2-406-09862-1.p.0055

Éditeur : Classiques Garnier

Mise en ligne : 09/12/2019

Périodicité : Semestrielle

Langue : Anglais

Mots-clés : Services complexes, conception de services, prototypage de service, proposition de valeur, écosystème de service, téléassistance, étude de cas, cas longitudinal

[Afficher en ligne](#)