

Service blueprint

Tid

Fysiske elementer

Kunderejse

INTERAKTIONSLINJE

FRONTSTAGE
Medarbejdere

Systemer

SYNLIGHEDSLINJE

BACKSTAGE
Medarbejdere

Systemer

Service Blueprint

Introduktion

Et service blueprint er et diagram, der beskriver hvordan dine kunder bliver serviceret af din virksomhed.

Hvordan

- **Brugerrejsen:** Start med at identificere de stadier din kunde bevæger sig igennem i modtagelsen af service. Beskriv konkrete handlinger og valg som kunden foretager.
- **Frontstage:** Beskriv de dele af at levere servicen, som brugeren ser. Det kan både være digitale tjenester og medarbejdere. Under Frontstage indtegnes en synlighedslinje.
- **Backstage:** De dele af processen som ikke er synlige for kunden. Aktiviteter medarbejdere laver. Systemer.
- **Fysiske elementer:** De ting og steder som kunden interagerer med.

Sådan gør du

- Stil dig foran en Whiteboard tavle. Hav tuscher og post-its klar.
- For hvert element i dokumenterer tilføjes pile ud til.
- Start med brugerrejsen. Tilføj eventuelt tids forløbet med at få service.
- Indtegn Frontstage elementet. Kig på brugerejsen og se hvor der er frontstage elementer kunden interagerer med. Tegn disse ind. Del eventuelt frontstage elementer i "systemer" og "medarbejdere".
- Indtegn backstage elementer.