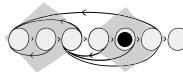


SERVICE BLUEPRINT



Lewrick / Link / Leifer
Das Design Thinking Toolbook
978-3-8006-5751-9

Tipps & Tricks zum Template auf Toolbook-Seite: 203

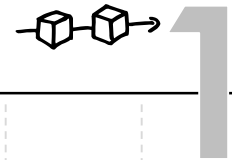
Projekt:
Team:
Version & Datum:



Kurzanleitung: Der Service Blueprint ist eine chronologische Darstellung der Abläufe, bei dem die jeweiligen Effekte mit dem Kunden herausgearbeitet werden. Der Service Blueprint schafft ein gemeinsames Verständnis über die Interaktion und Prozesse, welche einen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit, Ziel-Erreichung und Effizienz haben.

Use Case/Prozess

Beschreibe die betrachtete Handlung. Die Handlung wird dabei von übergeordneten Schritte detailliert. Ggf. muss für den Blueprint auf ein Prozessschritt fokussiert werden oder das Template mehrfach ausgefüllt werden.



1) Handlungen



Bestimmung der wichtigen Handlungen oder Prozesselemente

2) Touchpoints



Definition der wichtigsten Berührungspunkte zwischen Nutzern/Kunden und der Firma

3) Akteure



Bestimmen, welche Akteure beteiligt sind.

4) Sichtbare Aktivitäten



Definition der für die Kunden/Nutzer sichtbaren Aktivitäten und Prozessschritte

Sichtbarkeitslinie

5) Unsichtbare Aktivitäten



Definition der für die Kunden/Nutzer nicht sichtbaren Aktivitäten und Prozessschritte

6) Risiken



Wo sind Risiken und mögliche Probleme? Markiere diese Elemente



Erkenntnisse

Ableitung von konkreten Aufgaben oder Projekten zur Verbesserung der gefundenen Punkte.



Get a PDF
Premium Design
Thinking Template: