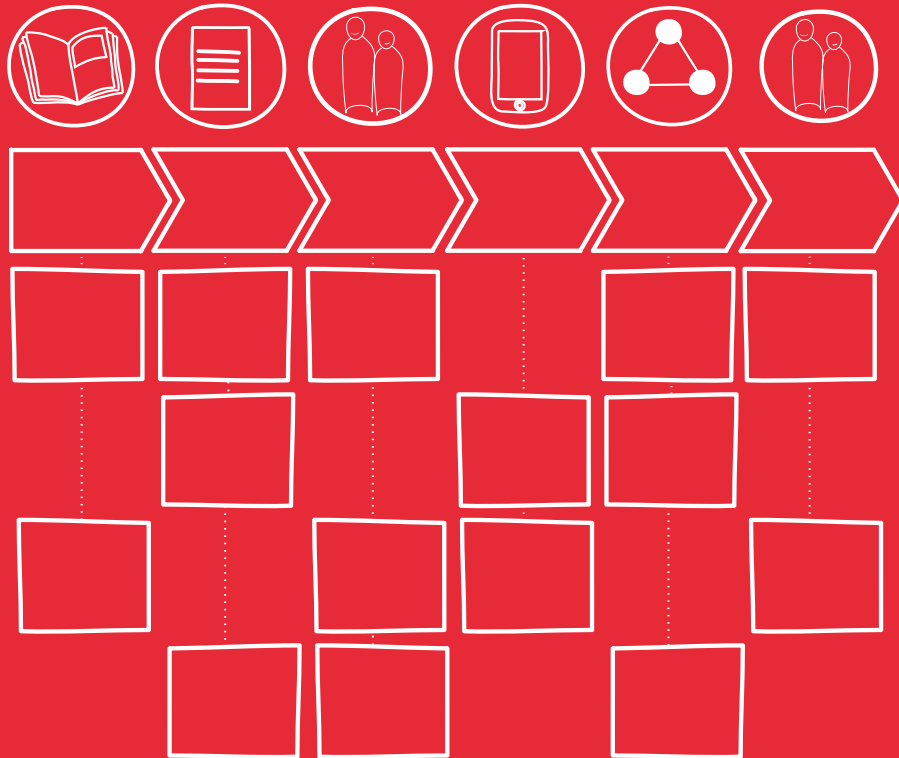


Service Blueprint



Service Blueprint

Service Blueprint skaber et detaljeret overblik over de vigtigste berøringspunkter, en bruger har med en service eller oplevelse. Det tvinger en virksomhed eller institution til at tænke struktureret over serviceydelser på tværs af interne afdelinger og medarbejdere. Endvidere identificerer det, hvilke understøttende processer der er afgørende for at levere den ønskede service. Metoden er nyttig både til at kortlægge eksisterende services og deres udviklingspotentialer samt til at udvikle og implementere helt nye services.

HVORFOR

Metoden skaber et struktureret visuelt overblik over en eksisterende services touchpoints (punkt med kontakt eller interaktion) mellem bruger og system, samt sammenhængen med de bagvedliggende arbejdsgange. Det fysiske Service Blueprint vil naturligt medføre forslag til løsninger på de identificerede udfordringer.

HVORDAN

Start med at kortlægge brugerrejsen, altså brugerens aktiviteter og handlinger, på et stort papir eller whiteboard. Du forholder dig herefter til, hvornår servicen begynder og slutter set fra brugerens vinkel, og hvilke konkrete handlinger brugeren foretager sig på denne rejse. Næste skridt er at tilføje de handlinger, både frontstage og backstage, som personale og medarbejdere foretager sig i relation til brugerens rejse. En frontstage-handling kan være, når en medarbejder servicerer en bruger direkte f.eks. ved kassen i en bank. En backstage-handling kan være, når en medarbejder behandler en digital formular

indsendt af brugeren, uden at de to parter er i direkte kontakt. Sidste skridt er at beskrive, hvilke understøttende processer der er nødvendige for at opretholde den ønskede service. Det kan være koordinerende møder, dokumentation i IT-systemer, løbende opdatering af hjemmesider m.m. Det er afgørende at tage udgangspunkt i brugerens samlede servicerejse og derfra beskrive, hvad det kræver af medarbejdere og understøttende processer.

EKSEMPEL

Et projektteam arbejder med at forbedre gravides forløb gennem sundhedssystemet. Først kortlægges den eksisterende brugerrejse på baggrund af viden fra observationer. Efterfølgende udfoldes hele forløbets bagvedliggende processer i et Service Blueprint, som for hvert skridt i den gravides rejse tilføjer sammenhængende handlinger udført af de praktiserende læger, sonografer, jordemoderteam med flere. På den måde kortlægges supplerende understøttende processer. Det samlede Service Blueprint hjælper teamet til at erkende kompleksiteten af det system, som den gravide skal igennem. Samtidig bidrager det med et overblik, som gør det nemmere for teamet at identificere potentialer for forbedringer ud fra et helhedsorienteret perspektiv.

⚡ Metodebeskrivelsen til Service Blueprints er inspireret af Kolding Kommunes KK DesignKit