



Palvelumallin kuvaus (Service Blueprint) – tehtävänanto

Luokaa palvelupolun pohjalta palvelumallin kuvaus, jossa on listattuna kaikki ne prosessit ja toiminnot, joita palvelun tuottaminen vaatii palveluntarjoajan näkökulmasta.

Tehtävän kesto: 1 h + purku 1/2 h

1

- Tutustukaa esimerkkipersoonaan ja palvelupolkuun. Keskustelkaa määrittelystä palvelupolusta – tuntuvatko vaiheet ja niiden järjestys loogiselta? Voitte tehdä muutoksia polkuun halutessanne post-it – lappujen avulla.
- Katsokaa läpi kullekin vaiheelle määritellyt kontaktipisteet. Tehkää muutoksia ja lisäyksiä tarvittaessa.
- Aloittakaa miettimään asiakkaalle näkyviä, palvelupolun kunkin vaiheen vaatimia prosesseja. Millaisia vuorovaikutuskanavia ja muita asiakkaalle näkyviä prosesseja, toimintoja ja resursseja tarvitaan palveluntarjoajan puolelta, jotta kukin palvelupolun vaihe toteutuu? Näkyviin prosesseihin lukeutuvat esim. asiakaspalvelutilanteet sekä sähköiset kanavat ja alustat.
- Kiinnittäkää erityistä huomiota kriittisiksi määriteltyihin palvelupolun vaiheisiin

2

- Seuraavaksi siirtykää pohtimaan ja listaamaan asiakkaalle näkymättömiä prosesseja sekä tukitoimintoja, joita tarvitaan kussakin palvelupolun vaiheessa.
- Näkymättömät prosessit: Millaisia sisäisiä prosesseja ja toimintoja organisoijan puolelta tarvitaan?
- Tukitoiminnot: Millaisia tukevia prosesseja, resursseja ja toimintoja tarvitaan, sekä sisäisiä että ulkoistettuja?

TEHTÄVÄN MUISTILISTA:

- Kyseenalaistakaa olemassa oleva palvelupolku – voitte muuttaa tarvittaessa palvelupolun vaiheiden järjestystä, tai lisätä vaiheita
- Keskittykää etenkin kriittisiksi kokemiinne palvelupolun vaiheisiin miettimällä, millaisilla sisäisillä prosesseilla ja tukitoiminnoilla luodaan onnistunut asiakaskokemus. Huomioikaa, että kaikkiin vaiheisiin ei välttämättä kuulu sisäisiä prosesseja tai tukitoimintoja.



Palvelumallin kuvaus (Service Blueprint)

Kehitettävä kokonaisuus:

Kontaktipisteet										
Asiakkaan toiminta										
<i>Vuorovaikutuksen raja</i>	-----									
Asiakkaalle näkyvät prosessit										
<i>Näkyvyyden raja</i>	-----									
Asiakkaalle näkymättömät prosessit										
<i>Sisäisen vuorovaikutuksen raja</i>	-----									
Tukitoiminnot										