

SERVICE BLUEPRINT



Lewrick / Link / Leifer
Gli strumenti per il Design Thinking
978-88-6895-899-2

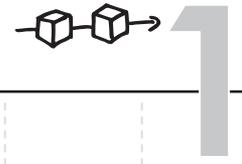
Progetto:
Team:
Versione e data:

Brevi istruzioni: Il Service Blueprint è una rappresentazione cronologica dei processi in cui i rispettivi effetti vengono elaborati con il cliente. Il Service Blueprint crea una comprensione comune delle interazioni e dei processi che influenzano la soddisfazione del cliente, il raggiungimento degli obiettivi e l'efficienza.

Altri consigli e trucchi per questo modello nel libro a pag. 203

Caso d'uso/processo

Descrivete l'azione considerata. L'azione è descritta in modo dettagliato per fasi sovraordinate. Potrebbe essere necessario concentrarsi su una fase del processo per il progetto o compilare il modello più volte.



1) Azioni
Determinate azioni o elementi di processo importanti



2) Touch point
Definite i touch point più importanti tra gli utenti/clienti e l'azienda



3) Attori
Determinate quali attori sono coinvolti.



4) Attività visibili
Definite le attività e le fasi del processo visibili ai clienti/utenti.



linea di visibilità

5) Attività non visibili
Definite le attività e le fasi del processo non visibili ai clienti/utenti.



6) Rischi
Dove sono i rischi e le possibilità problemi? Selezionate questi elementi.



Risultati

Derivate compiti o progetti concreti per migliorare i punti trovati.



Per ottenere un PDF Premium: