

Service blueprint

Utilisez cette méthode pour analyser des services existants ou pour en concevoir de nouveaux.



Durée de l'exercice

2 heures

Nombre de personnes

2 à 6 personnes

De quoi avez-vous besoin ?

- [Service blueprint template](#) (PDF)
- Tableau blanc
- Post-its
- Marqueurs

Objectif

Un plan de service permet de définir tous les aspects qui attribuent à un service, tant pour l'utilisateur qu'en interne. Après tout, c'est la combinaison de tous ces facteurs qui déterminera l'expérience de l'utilisateur.

Ce n'est qu'en considérant un service dans son ensemble que vous pouvez améliorer structurellement l'expérience de l'utilisateur. Recueillez toujours le feedback et les points d'amélioration sur le service existant à travers les silos. De cette manière, il est possible de définir une vision commune de l'expérience utilisateur actuelle et future de l'ensemble de votre service.

Un plan de service peut être utilisé pour analyser votre service actuel du début à la fin, ainsi que pour concevoir une version nouvelle ou améliorée d'un service.

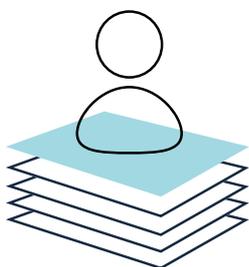
Préparation

- Invitez le bon ensemble de parties prenantes afin que tous les points de vue au sein de l'organisation soient représentés (par exemple: les personnes connaissant les points de vue existants des utilisateurs, l'équipe de développement, l'équipe de communication, ...)
- Vous pouvez utiliser ce modèle d'une part pour décrire le service actuel (AS IS) avec les points correspondants à optimiser et d'autre part pour dessiner une image future de votre service (TO BE).



Service blueprint

Déroulement



L'expérience de l'utilisateur est déterminée par toutes les aspects sous-jacentes. Si un problème survient dans l'une des aspects, l'utilisateur sera affecté.

- 1** **Scope :** Définissez le service que vous allez élaborer. Notez également quel est le public cible de ce service. Si un service a un public cible très large, il peut être utile de se concentrer sur une partie de ce public ou sur un persona.
- 2** **Parties prenantes :** Déterminez les groupes cibles (internes) que vous souhaitez impliquer dans ce processus. Une stakeholder map peut être un outil utile.
- 3** **User journey :** Notez ensuite les étapes par lesquelles passe un utilisateur lorsqu'il utilise le service. Quand l'utilisateur entre-t-il en contact avec votre service pour la première fois ? Quand le parcours de l'utilisateur prend-il fin ? Pensez également aux étapes qui se déroulent en dehors du service.
- 4** **Mapping :** Complétez les aspects sous-jacents (touchpoints, processus, systèmes et information) de votre service, étape par étape.
- 5** **Feedback :** Déterminez si vous disposez d'informations sur la façon dont les utilisateurs et les employés internes vivent une certaine étape. Il peut être utile d'utiliser des post-its colorés pour distinguer entre les expériences positives et négatives. Si vous avez déjà des idées sur la façon d'améliorer le service pendant cette phase, n'oubliez pas de les noter également.

Traitement

- Vous pouvez utiliser le feedback comme base pour une session de brainstorming. Les idées issues de ce brainstorming constituent un point de départ utile pour visualiser un futur service idéal dans un plan de service.
- Pendant un atelier, il est difficile de créer une version soignée d'un plan de service. Transformez le résultat de l'atelier en une version propre. Utilisez cette méthode lors des réunions de projet afin de toujours garder à l'esprit l'effet des changements sur l'ensemble du projet.