

Service blueprint

Hoe begin je eraan?

1. Bepaal de dienst en doelgroep die je in kaart brengt.
2. Breng de user journey in kaart.
3. Vul de onderliggende lagen verder aan per stap.

Onderwerp: _____

Doelgroep: _____

User journey

Touchpoints

Via welk kanaal komt de gebruiker in contact met de dienst in elke stap?

DIGITAAL

ANALOOG

Processen

Wat gebeurt er tijdens deze stap intern achter de schermen?

Wie is verantwoordelijk voor de gebruikerservaring in deze stap?

Systemen

Welke systemen worden door de gebruiker en binnen de organisatie gebruikt in deze stap?

Informatie

Welke informatie wordt er aangeboden aan de gebruiker?

Welke informatie wordt gevraagd aan de gebruiker?

Feedback

Ondervinden gebruikers moeilijkheden in deze stap?

Kunnen binnen de organisatie zaken geoptimaliseerd worden om de ervaring voor de gebruiker te verbeteren?

Tip: feedback kun je verzamelen met behulp van interviews met gebruikers en ook met interne medewerkers die veel in contact komen met de gebruiker. Zij kennen vaak veelgestelde vragen, frustraties,...

Verbeteringen