

*Service Blueprint on työkalu, jolla kartoitetaan ja visualisoidaan kaikki palvelun tuottamiseen liittyvät elementit. Se tuo samanaikaisesti näkyväksi sen, mitä käyttäjä kokee ja mitä palvelun tuottajan tulee palvelun toteutumiseksi tehdä. Se auttaa paikantamaan, missä päin palvelua esiintyy ongelmia ja mitä asiaa palvelussa kannattaa kehittää. Service Blueprint -työkalun avulla voidaan myös reflektoida palvelun vastuullisuusvaikutuksia.*

### **Mitkä ovat ne näkyvät kontaktipisteet, joissa asiakas on vuorovaikutuksessa palvelun kanssa, ja mitä hän tuntee ollessaan yhteydessä palveluun?**

Miten asiakkaat tai käyttäjät (tai potilaat, edunsaajat, kansalaiset jne.) ovat suoraan vuorovaikutuksessa palvelun kanssa (esim. vastaanotto, asiakastuki, laskutus, verkkoalustat)? Onko kontaktipisteitä, joissa he kokevat turhautumista, hämmennystä tai pitkiä odotusaikoja? Ovat kontaktipisteet sellaisia, joissa he kohtaavat vaikeuksia tai katkoksia palvelussa?

### **Mitkä taustaprosessit tukevat palvelun tuottamista?**

Mitä sisäisiä prosesseja (esim. aikataulutus, tiedonhallinta, henkilökunnan viestintä, tuotanto, vianmääritys, tekninen tuki) tarvitaan, jotta palvelu toimisi sujuvasti? Onko näissä prosesseissa tehottomuutta tai häiriöitä, jotka vaikuttavat asiakaskokemukseen?

### **Mitä resursseja tarvitaan kunkin palvelun osan tukemiseen?**

Mitä teknisiä, inhimillisiä tai taloudellisia resursseja (esim. henkilökuntaa, laitteita, aikaa) tarvitaan asiakaspalvelun kussakin vaiheessa? Onko resursseissa puutteita, jotka aiheuttavat pullonkauloja tai vaikuttavat kielteisesti asiakaskokemukseen? Onko resurssipulaa, joka aiheuttaa puutteita palvelun laadussa tai suorituskyvyssä? Onko olemassa joitakin resursseja tai palveluntarjoajan toimia, jotka ovat kriittisiä sujuvan ja miellyttävän asiakaskokemuksen luomisen kannalta?

### **Mitä puutteita on asiakkaan odotusten ja palveluntarjoajan tarjoamien palvelujen välillä?**

Onko palvelun suorituskyvyn tai palvelun ja sen välillä, mitä asiakkaat odottavat (esim. helppokäyttöisyys, toiminnallisuus), epäsuhdetta? Miten nämä epäsuhdat edistävät tai ylläpitävät asiakkaiden turhautumista tai palvelun alisuorituskykyä?

### **Mitä meidän pitäisi tehdä seuraavaksi service blueprintiin liittyvän pohdinnan perusteella ja kenen pitäisi tehdä mitä? Miksi?**

Kuka tekee mitä tiimissämme, jotta voimme jatkaa projektiamme siten, että otamme mukaan service blueprintin pohdinnasta saamamme opit? Mitä tiedämme nyt, mitä emme tieneet aiemmin? Mitä emme vielä tiedä ja miten voisimme täyttää tämän tietovajeen? Mitä meidän pitäisi tehdä seuraavaksi?