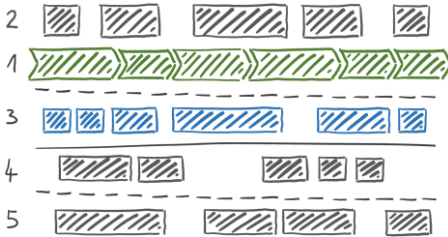


SERVICE-BLUEPRINT



Betrachten Sie Ihre Dienstleistungen aus allen Perspektiven und decken Sie Schwachstellen auf...

Was

Der Service-Blueprint bildet eine Grundlage zur Gestaltung, Steuerung und Entwicklung von Services. Er stellt unter Einbeziehung der Kunden- und Anbietersicht einen Service schematisch dar. Hierbei werden die Verknüpfungen der einzelnen Komponenten eines Services aufgezeigt.

Als Ergebnis erhält der Anwender/ die Anwenderin ein visuelles Schema, das die Sichtweisen des Nutzers, des Dienstleistungsunternehmens und anderer beteiligter Partner aufzeigt. Zudem ermöglicht die Methode eine Identifikation der Kundenkontaktpunkte, der Prozesse, welche im Hintergrund beim Anbieter ablaufen sowie der Schwachstellen des Services.

Anwendungsgebiet dieser Methode kann z. B. das Testen eines Service-Prototypen sein, sie kann aber auch zur Entwicklung oder Analyse von Service eingesetzt werden.

Wie

Für die Erstellung des Service-Blueprint-Schemas sind die folgenden Schritte notwendig:

1. Die bekannten **Handlungen des Kunden** als groben Ablauf darstellen.
2. Die Punkte, an denen der Kunde mit dem Anbieter in Berührung kommt (**Touchpoints**) aufzeigen und den jeweiligen Handlungen des Kunden zuordnen.
3. Die **Handlungen des Anbieters** mit Kundenkontakt in das Schema eintragen und den Handlungen des Kunden zuordnen.
4. Die **Aktivitäten des Anbieters im Hintergrund** ohne Kundenkontakt aufzeigen und den sichtbaren Handlungen des Anbieters zuordnen.
5. Die **unterstützenden Prozesse** im Hintergrund darstellen und die Verknüpfungen mit anderen Bereichen, die am Service beteiligt sind, abbilden.

Wie

Nachdem das Blueprint-Schema erstellt ist, können Schwachstellen, z. B. lange Wartezeit, identifiziert werden. Wurde eine solche gefunden, wird diese Stelle im Ablauf im Detail betrachtet, um Möglichkeiten zur Behebung der Schwachstelle zu finden.

Der Service-Blueprint sollte regelmäßig überarbeitet werden, um Veränderungen beim Kunden oder Anbieter mit einzubeziehen.

Zur Durchführung der Methode werden die am Service beteiligten Abteilungen / Teams / Personen benötigt.

Für die Anwendung in der Praxis empfiehlt es sich, das Blueprint Schema innerhalb eines kollaborativen Workshops mit den am Service-Prozess Beteiligten zu erstellen.

Warum

Mit dem Service-Blueprint sollen einzelne Aspekte eines Services spezifiziert und detailliert werden. Gleichzeitig werden dabei die Präferenzen der Kunden und die Umgebung, in der der Dienstleistungsanbieter agiert, abgebildet. Ebenfalls zielt die Methode darauf ab, die Schwachstellen im Ablauf des Services aufzuzeigen und Kundenkontaktpunkte zu identifizieren. Durch die regelmäßige Überarbeitung des Blueprints bleibt der Anbieter agil und kann auf Veränderung reagieren.

Vorteile der Methode:

- **Nutzerzentriert:** Der Service-Blueprint wird ausgehend von den Handlungen des Kunden aufgebaut.
- **Iterativ:** Er lässt sich nach und nach erweitern und muss nicht von vornherein eine vollständige Abbildung des Services darstellen.
- **Skalierbar:** Das Service-Schema kann grob gehalten, aber auch detailliert dargestellt werden.
- **Flexibel:** Der Blueprint lässt sich gut mit anderen Methoden kombinieren.
- **Wiederverwendbar**
- Die Schwachstellen lassen sich schon auf dem Papier identifizieren.

Literatur

Kingman-Brundage, J. (1993): Service Mapping. Gaining a concrete perspective on Service System Design. In: Scheuing, E. E.; Christopher, W. F. (Hrsg.): The Service Quality Handbook. New York: Amacom, S. 148–163.

Mediaworx (2012): Service Blueprinting. Nachhaltige Services kollaborativ gestalten. Workshop. Berlin: World Usability Day. Online unter: <http://2012.wud-berlin.de/programm/slides/workshop-service-blueprinting.pdf> (Abruf am 18.08.2016).

Shostack, G. L. (1984): Designing services that deliver. In: Harvard Business Review, Vol. 61 (1), S. 133–139.

Stickdorn, M.; Schneider, J. (2014): This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. Amsterdam: BIS.