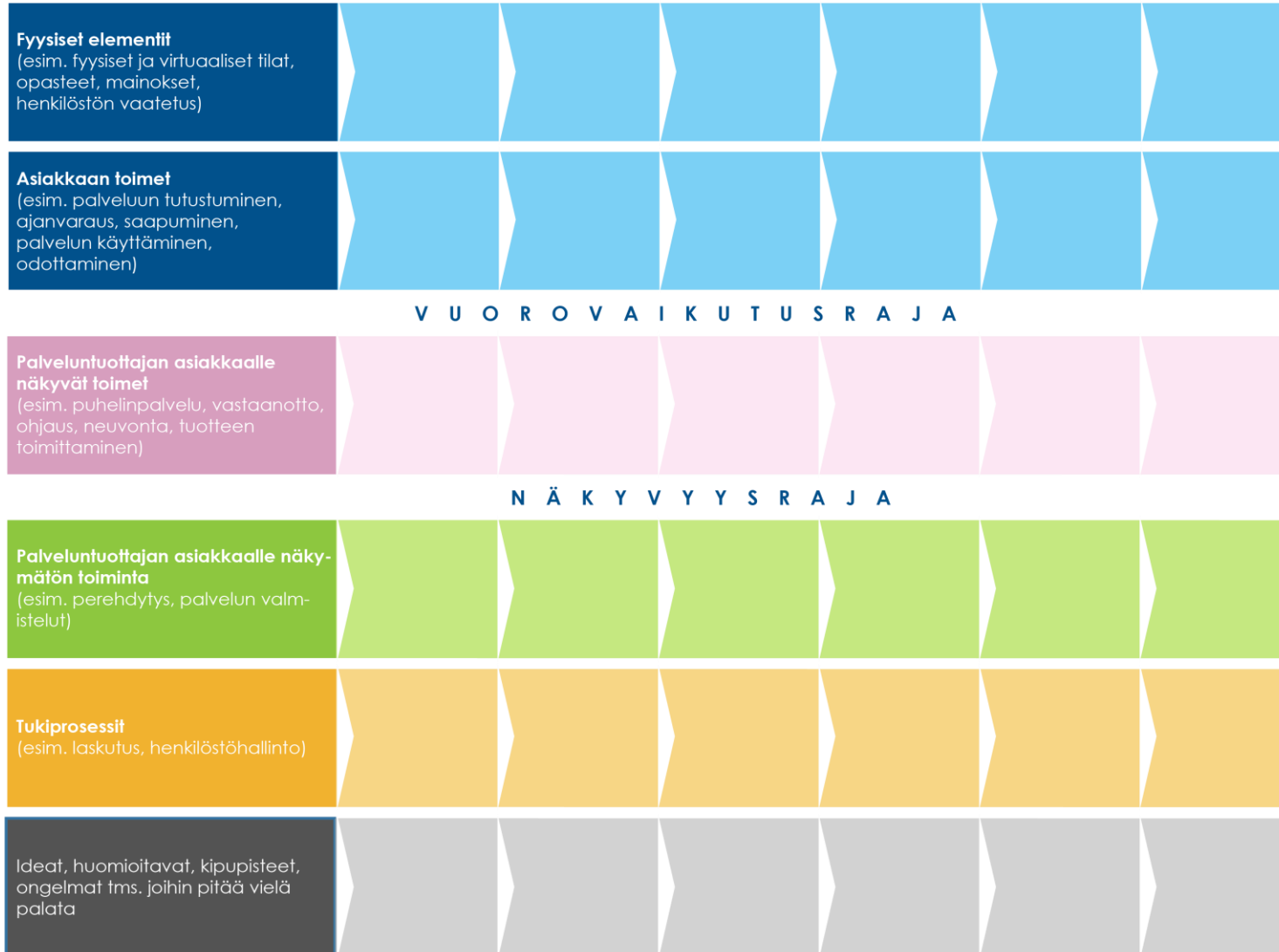


Service blueprint –työkalu

PALVELUPROSESSI SERVICE BLUEPRINT -MALLIIN



Vahvuudet ja heikkoudet

- Visualisoi palveluun liittyvät toimijat ja yhtäaikaista tapahtumia
- Auttaa tunnistamaan epä johdonmukaisuuksia tai pullonkauloja
- Tuo esiin kehittämiskohteet

Blueprint koostuu halutuista komponenteista:

- Näkyvä palvelut
- Asiakkaan toiminta
- Asiakaspalveluhenkilöstön näkyvä toiminta (front office)
- Asiakkaalle näkymätön toiminta (back office)
- Tukiprosessit
- Asiakkaan tunteet

Service blueprint

SoteNavi

Oheinen kuva ja tulostettava versio löytyvät

SoteNavigaattorista:

www.sotenavigaattori.fi/laadukas-palvelu-ja-tyytyvainen-asiakas/

[Käy katsomassa SoteNavin taulukko Jamboardilla](#)

[Innokylästä](#) löytyy täyttöohjeet ja seuraavalla sivulla on Innokylän PowerPoint-pohja.

Fyysiset elementit

(esim. fyysiset ja virtuaaliset tilat, opasteet, mainokset, henkilöstön vaatetus)

Asiakkaan toimet

(esim. palveluun tutustuminen, ajanvaraus, saapuminen, palvelun käyttäminen, odottaminen)

V U O R O V A I K U T U S R A J A

Palveluntuottajan asiakkaalle näkyvät toimet

(esim. puhelinpalvelu, vastaanotto, ohjaus, neuvonta, tuotteen toimittaminen)

N Ä K Y V Y Y S R A J A

Palveluntuottajan asiakkaalle näkyvät toiminta

(esim. perehdytys, palvelun valmistelut)

Tukiprosessit

(esim. laskutus, henkilöstöhallinto)

Ideat, huomioitavat, kipupisteet, ongelmat tms. joihin pitää vielä palata

Service blueprint

Innokylä

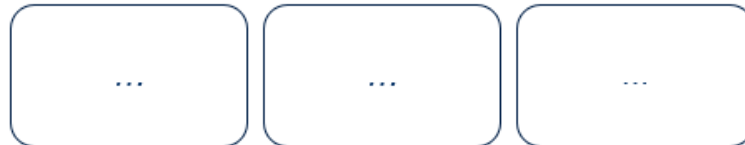
Oheinen kuva ja tulostettava versio [Innokylästä](#), josta löytyy hyvät täyttöohjeet.

[Muokattava versio PowerPoint-esityksestä](#)

[Käy katsomassa Innokylän taulukko Jamboardilla](#)

3 Fyysiset elementit

1 Asiakkaan polku palvelussa



VUOROVAIKUTUS

2 Front-office, asiakaspalvelija, asiakkaalle näkyvä osa palvelusta

NÄKYVYYS

4 Back-office, asiakkaalle näkymätön osa palvelusta

SISÄINEN VUOROVAIKUTUS

5 Tukitoiminnot ja päätöksenteko