

Service blueprint

Comment commencer ?

1. Déterminer le service et le groupe cible
2. Tracer le parcours de l'utilisateur
3. Compléter les couches sous-jacentes par étape

Sujet: _____

Public cible: _____

User journey

Touchpoints

Par quel canal l'utilisateur interagit-il avec le service à chaque étape ?

NUMERIQUE

ANALOGUE

Processus

Que se passe-t-il en coulisses lors de cette étape ?

Qui est responsable de l'expérience utilisateur à cette étape ?

Systemes

Quels systemes sont utilisés par l'utilisateur et au sein de l'organisation dans cette étape ?

Information

Quelles informations sont communiquées à l'utilisateur ?

Quelles informations sont demandées à l'utilisateur ?

Feedback

Les utilisateurs rencontrent-ils des difficultés dans cette étape ?

Peut-on optimiser les choses au sein de l'organisation pour améliorer l'expérience de l'utilisateur ?

Conseil : vous pouvez recueillir de feedback en interrogeant les utilisateurs, mais aussi les employés internes qui sont souvent en contact avec l'utilisateur. Ils sont souvent au courant des questions fréquemment posées, des frustrations, etc.

Améliorations