

Service blueprint

Hoe voer je deze methode uit?

- Stap 1: Definieer over welk deel van een zorg- of ondersteuningstraject de service blueprint moet gaan.
- Stap 2: Bepaal in een gezamenlijke workshop alle aspecten van de service. Breng alle frontstage acties in kaart. Beschrijf per touchpoint de kenmerken van de interactie tussen cliënt en zorgverlener.
- Stap 3: Bepaal vervolgens de volgende onderdelen, welke zeer belangrijk zijn: welke interacties zijn erop de achtergrond; welke backstage activiteiten een zorgverlener moet doen buiten het directe contact met de client om; welke ondersteunende processen zijn gerelateerd aan de betreffende frontstage-interactie en welke faciliteiten zijn daarbij nodig.
- Stap 4: Identificeer waar de knelpunten en uitdagingen zitten.
- Stap 5: Bepaal aan de hand van de knelpunten en uitdagingen welke zaken er zouden moeten veranderen. Ga na waar nog verder onderzoek naar gedaan moet worden.

Trek hier zelf de lijnen voor de kolommen per contactmoment

