

TEIL 1: BEWERTEN UND ANALYSIEREN SIE IHR AKTUELLES SETUP

Schritt 4: Bilden Sie die aktuelle Experience in einem Service Blueprint ab

Nachdem Ihre Recherche abgeschlossen ist, können Sie nun beginnen, Ihre Insights in einem gemeinsamen Artefakt zusammenzuführen, um Reibungen und Lücken sichtbar zu machen.

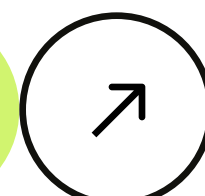
Was ist ein Service Blueprint?

Im Kern bildet ein Service Blueprint wichtige Phasen in der Journey ab, wie z. B. das Entdecken eines Produkts, den Kaufabschluss oder die Suche nach Support. Er unterscheidet zwischen den sichtbaren Interaktionen, die Kund:innen haben, und den internen Prozessen, die diese erst ermöglichen.

Hilfreiche Fragen, die Sie sich bei der Erstellung Ihres Service Blueprints stellen sollten:

1. Was macht der:die Kund:in bei jedem Schritt, und was versucht er:sie zu erreichen?
2. Was löst jeden Schritt aus – und welche Signale zeigen an, dass er abgeschlossen ist?
3. Was sieht der:die Kund:in und welche Informationen hat er:sie (oder hat er:sie nicht)?
4. Was passiert hinter den Kulissen, um diesen Schritt zu unterstützen? (Teams, Systeme, Tools, Daten, Entscheidungen.)
5. Wo stützt sich jeder Schritt auf Annahmen, manuelle Beurteilungen oder undokumentiertes Wissen? (TIPP: Markieren Sie informelle, unsichere oder inkonsistente Prozesse mit einem Sternchen – diese eignen sich hervorragend für spätere Überarbeitungen im weiteren Verlauf.)

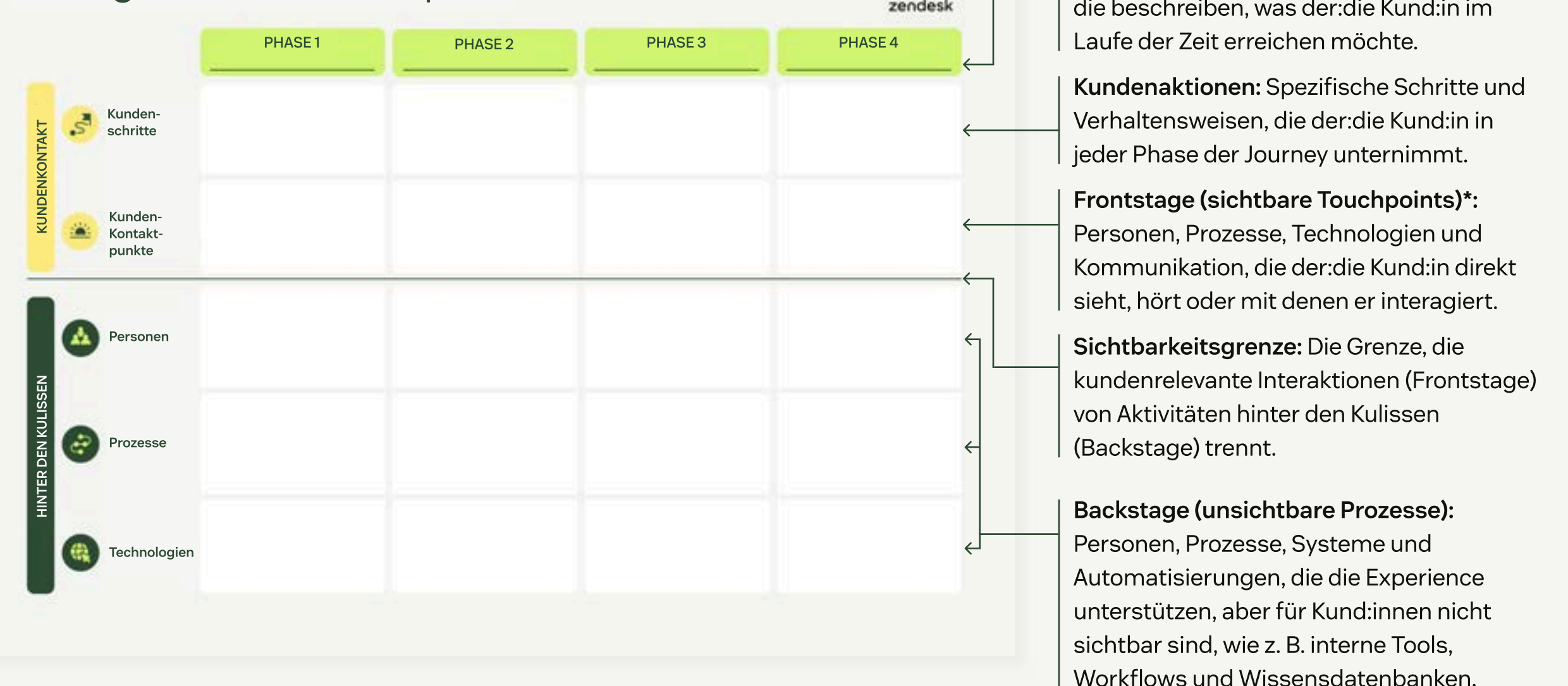
[VORLAGE FÜR SERVICE BLUEPRINT HERUNTERLADEN](#)



Die Struktur eines Service Blueprints:


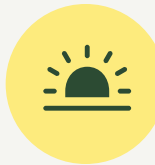



Beginnen Sie mit den Phasen in Ihrem gewählten Scope aus Schritt 1 und bilden Sie dann die Journey chronologisch ab. Erfassen Sie, was Kund:innen tun, was sie sehen, was jeden Schritt auslöst und welche Arbeit hinter den Kulissen stattfindet – insbesondere informelle oder inkonsistente Prozesse, die es wert sind, später noch einmal überprüft zu werden.

Vorlage für Service Blueprint



*Wenn Sie mehrere Kanäle, Kontaktpunkt-Arten oder verschiedene Kontaktpunkt-Kategorien haben, sollten Sie in Erwägung ziehen, diese für ein detaillierteres Mapping in mehrere Zeilen aufzuteilen.

VORLAGE FÜR SERVICE BLUEPRINT

		PHASE 1	PHASE 2	PHASE 3	PHASE 4	PHASE 5	PHASE 6	PHASE 7
KUNDENKONTAKT	 Kundenschritte							
	 Kunden-Kontaktpunkte							
HINTER DEN KULISSEN	 Personen							
	 Prozesse							
	 Technologien							