

PARTE 1: VALUTA E ANALIZZA LA TUA CONFIGURAZIONE ATTUALE

Passaggio 4: Valuta l'esperienza che stai offrendo con un modello del servizio assistenza

Una volta completata la ricerca, puoi iniziare a raccogliere i tuoi insight in un unico documento condiviso, in modo da evidenziare eventuali problemi e lacune.

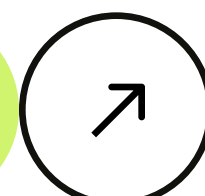
Che cos'è un modello del servizio assistenza?

In sostanza, un modello del servizio assistenza delinea le fasi chiave del percorso cliente, come la scelta di un prodotto, l'acquisto o la richiesta di assistenza e distingue tra le interazioni visibili che il cliente percepisce e i processi interni che rendono possibili tali interazioni.

Domande utili da porre mentre crei il tuo modello del servizio assistenza

1. Cosa sta facendo il cliente a ogni passaggio, e cosa sta cercando di ottenere?
2. Come viene attivato ogni passaggio, e cosa indica che quel passaggio è stato completato?
3. Cosa vede il cliente e quali informazioni ha (o non ha)?
4. Cosa sta succedendo dietro le quinte per rendere possibile questo passaggio? (team, sistemi, strumenti, dati, decisioni.)
5. In quali punti ogni passaggio si basa su ipotesi, valutazioni soggettive o conoscenze non documentate? (*SUGGERIMENTO: man mano che procedi, è importante passare in rassegna anche eventuali processi informali, così come quelli poco definiti o inconsistenti*).

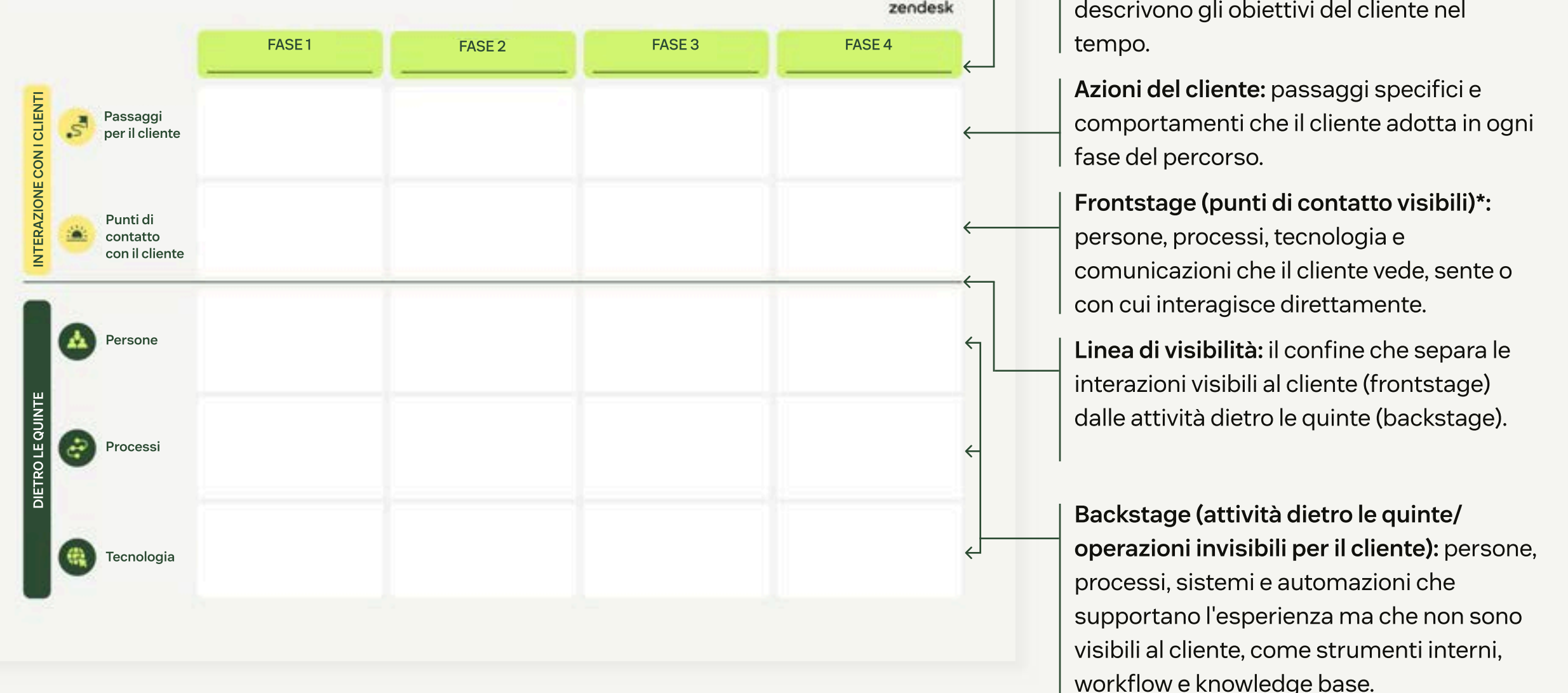
[SCARICA UN MODELLO DEL SERVIZIO ASSISTENZA \(TEMPLATE\)](#)



Come è strutturato un modello del servizio assistenza:


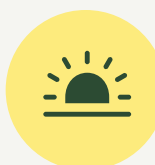



Per realizzare il tuo modello, inizia dalle fasi relative all'ambito che hai scelto nel Passaggio 1, quindi traccia il percorso in ordine cronologico. Raccogli informazioni su ciò che fanno i clienti, ciò che vedono, cosa attiva ogni passaggio e quali attività avvengono dietro le quinte, in particolare i processi informali o incoerenti che vale la pena riesaminare in un secondo momento.

Modello di schema di servizio



*Con più canali oppure categorie o tipologie di touchpoint, valuta di separare / aggiungere righe per ottenere una mappatura più dettagliata

MODELLO DI SCHEMA DI SERVIZIO

		FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4	FASE 5	FASE 6	FASE 7
INTERAZIONE CON I CLIENTI	 Passaggi per il cliente							
	 Punti di contatto con il cliente							
DIETRO LE QUINTE	 Persone							
	 Processi							
	 Tecnologia							