

第 4 步：在服務藍圖中釐清目前的體驗

完成各項研究後，您便能著手將這些洞察統整成一份共享資料，讓所有摩擦與缺口皆一目瞭然。

什麼是服務藍圖？

服務藍圖的核心意義，在於勾勒出客戶歷程中的關鍵階段，例如探索產品、完成購買或尋求支援，並藉此釐清客戶眼中的互動，與背後支撐這一切的內部運作流程。

勾勒服務藍圖時，不妨從以下幾個面向進行提問

1. 在每個步驟中，客戶採取哪些行動？他們目標為何？
2. 每個步驟是如何被啟動的？又是以什麼作為任務完成的訊號？
3. 客戶會看到什麼？他們能獲得（或未能獲得）哪些資訊？
4. 有哪些幕後運作支撐著這個步驟？（團隊、系統、工具、數據資料、決策。）
5. 哪些步驟是僅憑藉直覺推測、人工判斷或沒有白紙黑字寫下的知識在運作？
(小秘訣：特別標記出那些非正式、游移不定或不一致的流程，這些正是值得未來重新審視之處。)

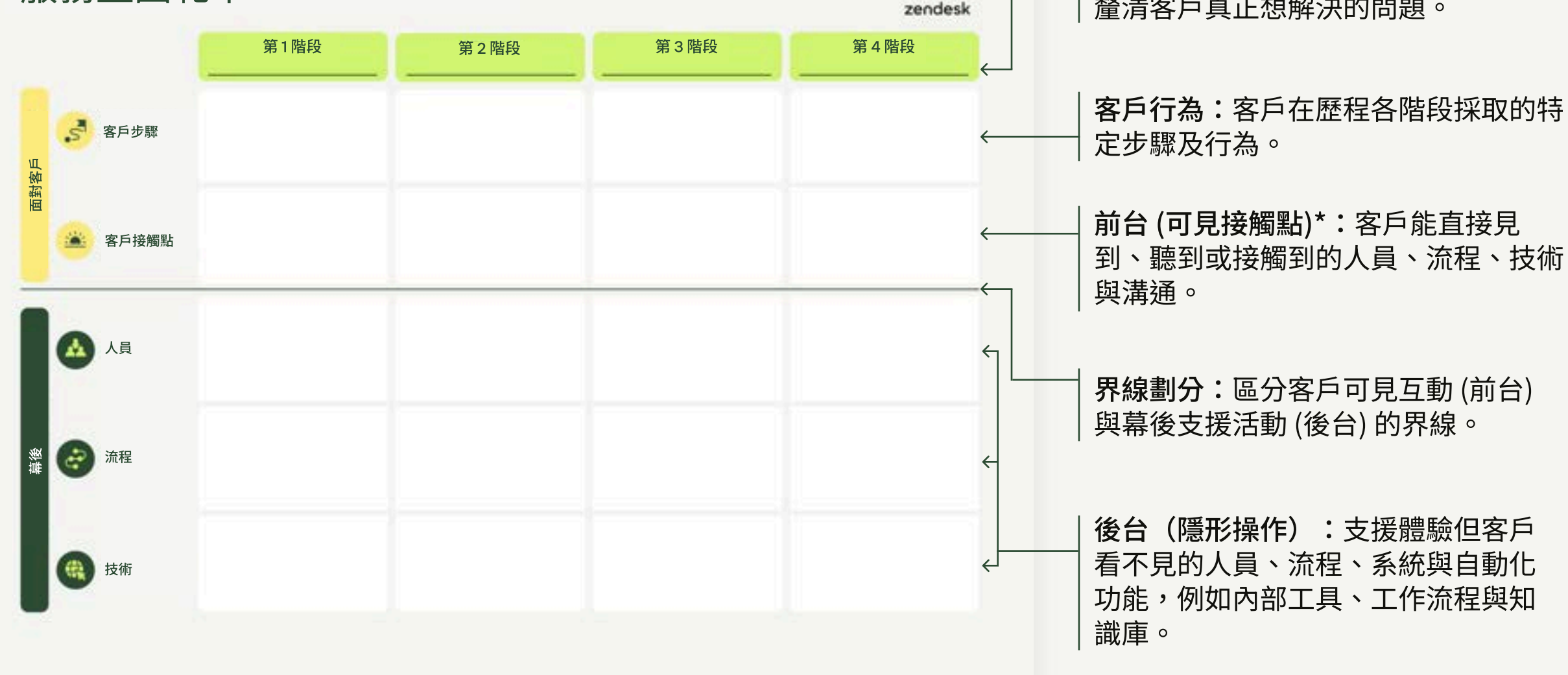
下載服務藍圖範本



服務藍圖的結構：

請由步驟 1 所選定的範圍出發，依序勾勒客戶歷程的時間軸。記錄客戶的行為與所見、驅動每個步驟的成因，以及幕後的運作細節，特別是那些非正式或不一致的流程，這些往往是值得日後重新審視之處。

服務藍圖範本



*如果您有多個不同管道、接觸點類型，不妨以分行呈現，讓層次更清晰。

服務藍圖範本

		第 1 階段	第 2 階段	第 3 階段	第 4 階段	第 5 階段	第 6 階段	第 7 階段
面對客戶	客戶步驟							
	客戶接觸點							
幕後	人員							
	流程							
	技術							