

Werkzeug F

Das Service-Blueprint-Modell für die grenzüberschreitende Standardisierung von Dienstleistungsprozessen

Dieses Werkzeug hilft, Prozessschritte chronologisch und geordnet nach der Nähe bzw. Entfernung zu den Kunden einer Dienstleistung darzustellen. Dabei werden verschiedene Linien eingesetzt, um Aktivitäten danach zuzuordnen, ob sie für den Kunden sichtbar oder unsichtbar sind (Sichtbarkeitslinie) oder ob der Kunde in den Aktivitäten selbst involviert ist oder nicht (Interaktionslinie).

Die interne Interaktionslinie grenzt „Backstage-Aktivitäten“ der Serviceabteilung von unterstützenden Aktivitäten anderer Fachabteilungen des Unternehmens ab. Die Kästchen im grauen Feld stellen dabei die einzelnen Aktivitäten dar. Die Pfeile visualisieren, wie die einzelnen Aktivitäten miteinander verbunden sind. Die Darstellung kann auch dabei helfen, zu erkennen, welche Aktivitäten im Unternehmen zentralisiert und welche dezentralisiert werden können.

