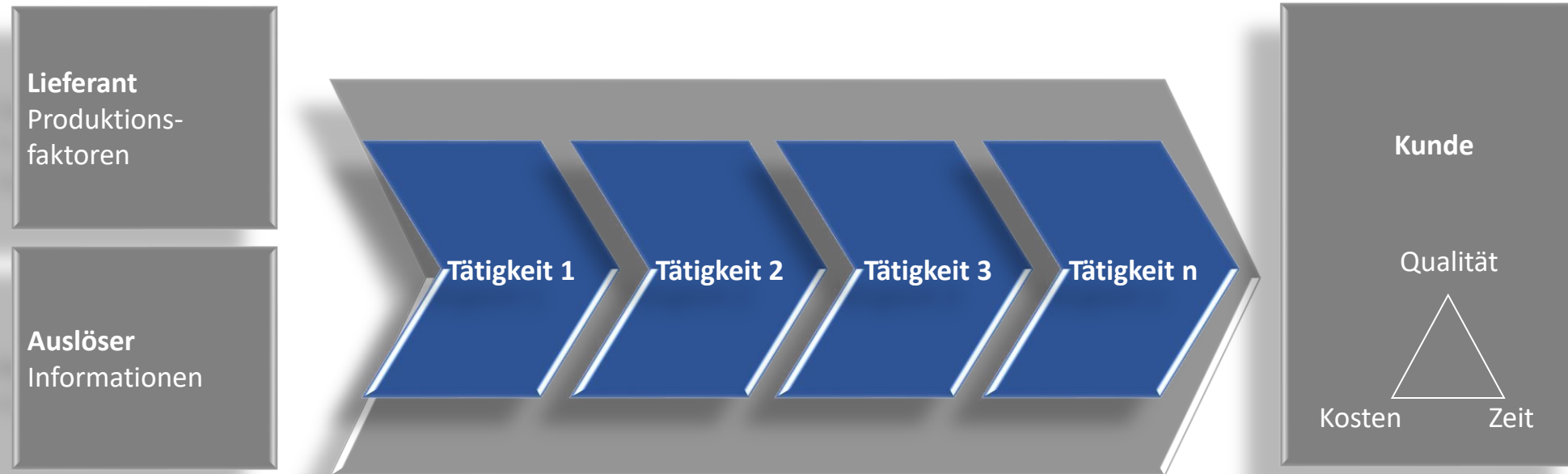


# EINE KUNDENREISE: MIT PROZESSMANAGEMENT AUF DEM WEG ZUR KUNDENORIENTIERUNG

Eva Haas-Betzwieser, Staatsbibliothek zu Berlin – PK

Prof. Cornelia Vonhof, Hochschule der Medien Stuttgart

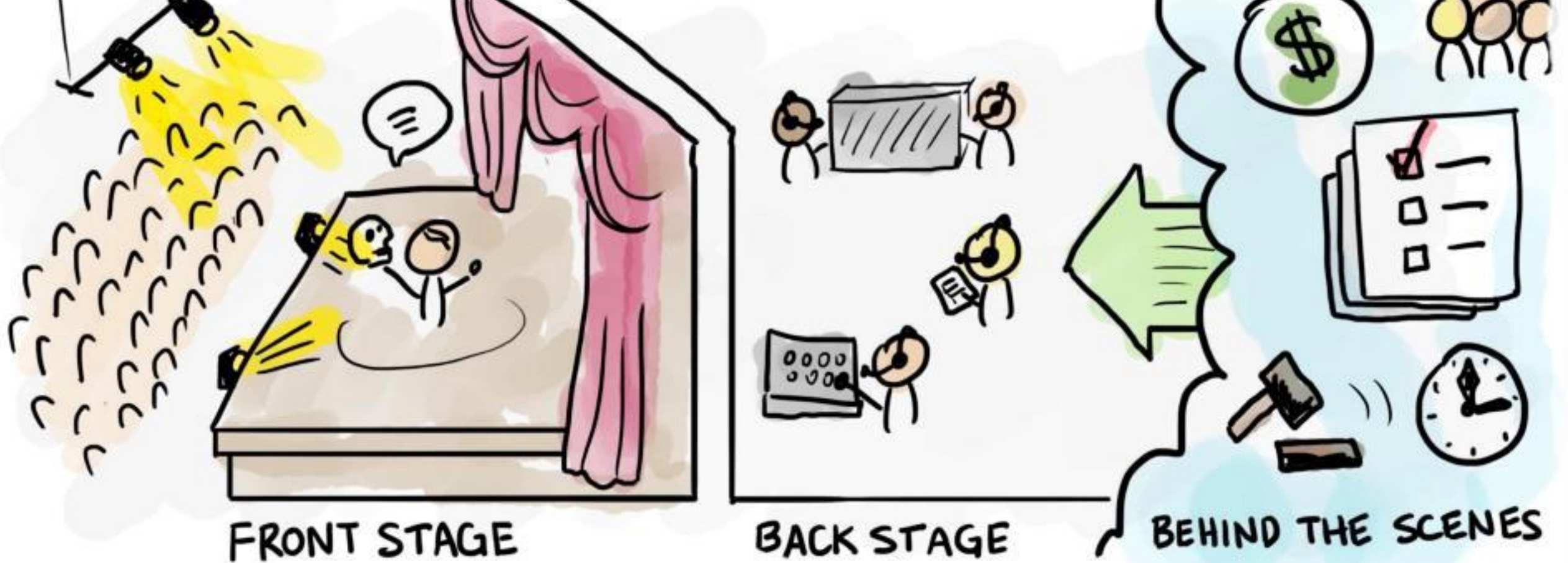
# Prozessmanagement klassisch



## Prozess:

Abfolge von Tätigkeiten, Aktivitäten, Verrichtungen zur Erstellung eines Produktes oder einer Dienstleistung für einen externen oder internen Kunden

# Service Blueprint Der Kundenblick im Prozess



## Ein Service Blueprint

- ist eine schematische Darstellung eines Service-Prozesses
- stellt alle Details eines Services aus Sicht der Kunden **und** des Anbieters dar
- bildet ab, wie die verschiedenen Komponenten eines Services ineinander verzahnt sind

# Grundgerüst eines Service Blueprint

Service Blueprint	Die Idee:	Teammitglieder:
Touchpoints		
Handlungen des Kunden		
Interaktionslinie Handlungen des Anbieters im direkten Kundenkontakt		
Sichtbarkeitslinie		
Aktivitäten im Hintergrund		
Interne Interaktionslinie Unterstützende Hintergrundprozesse		

# JOURNEY MAP

18.7.2019

Women ~~only~~

Women etc

#

DATE

TEAM

PROJECT

STAGE

DESCRIPTION / STORYBOARD  
CHANNELS / JOBS / DATA

DESCRIPTION / STORYBOARD  
CHANNELS / JOBS / DATA

DESCRIPTION / STORYBOARD  
CHANNELS / JOBS / DATA

Suche

Bezahlung

Stand in ...

Anna trinkt  
1 Liter  
Tee

Anna steigt  
aus der  
Bus

Anna hat  
Harnröhre

Anna sucht  
WC-Symbole

Anna geht zur  
off. Toilette

Anna liest  
Anleitung

Wenig  
sich rauskome

Anna bezahlt  
Umsatzsteuer

Anna geht  
zur Toilette

Anna geht  
zur Toilette

Anna geht  
zur Toilette

Anna geht  
zur Toilette

Anna geht  
zur Toilette

Anna geht  
zur Toilette

Anna geht  
zur Toilette

Anna geht  
zur Toilette

Anna geht  
zur Toilette

Anna geht  
zur Toilette

Anna geht  
zur Toilette

Anna geht  
zur Toilette

Anna geht  
zur Toilette

Anna ist  
erkältet und  
muss viel  
Flüssigkeit  
trinken

Anna ist  
an Zielbahn  
hat kein  
Geld für  
Arbeits  
angekommen

Es drückt  
in der  
Blase!

Anna schaut  
auf die ÖPNV  
Karte nach  
WC-Symbolen

Anna hat ihr  
Ziel gefunden  
& macht sich  
auf den Weg  
dorthin

Anna liest  
sich Anweisung  
zur Benutzung  
auf der Toilette  
durch

Anna liest  
sich Anweisung  
zur Benutzung  
auf der Toilette  
durch

Anna liest  
sich Anweisung  
zur Benutzung  
auf der Toilette  
durch

Anna liest  
sich Anweisung  
zur Benutzung  
auf der Toilette  
durch

Anna liest  
sich Anweisung  
zur Benutzung  
auf der Toilette  
durch

Anna liest  
sich Anweisung  
zur Benutzung  
auf der Toilette  
durch

Anna liest  
sich Anweisung  
zur Benutzung  
auf der Toilette  
durch

Anna liest  
sich Anweisung  
zur Benutzung  
auf der Toilette  
durch

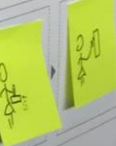
Anna liest  
sich Anweisung  
zur Benutzung  
auf der Toilette  
durch

Anna liest  
sich Anweisung  
zur Benutzung  
auf der Toilette  
durch

Anna liest  
sich Anweisung  
zur Benutzung  
auf der Toilette  
durch

Anna liest  
sich Anweisung  
zur Benutzung  
auf der Toilette  
durch

Anna liest  
sich Anweisung  
zur Benutzung  
auf der Toilette  
durch



## Kund:innenerlebnis beim Besuch des Bibliothekskongresses in Leipzig 2022

Wir sind der Kongressveranstalter und wollen durch

### **Service Blueprint und Customer Journey**

das Kund:innenerlebnis kritisch analysieren  
und Ansatzpunkte zur Verbesserung finden.



Sie sind dran:  
Wir erstellen gemeinsam  
ein Service Blueprint




# Customer Journey Map Emotionen der Kunden im Prozess



## Eine Customer Journey Map

- visualisiert das Kund:innenerlebnis an den Touchpoints
- zeigt, was Kund:innen tun, denken und fühlen
- zeigt die Höhe der Kund:innen-Emotionen (positiv/negativ) an den Touchpoints

# Grundgerüst einer Customer Journey Map

Customer Journey Map	Servicebeschreibung	Persona
<b>Touchpoints</b> Mit welchen Service-Touchpoints kommt der Kunde in Berührung?		
<b>Aktionen</b> Welche Schritte durchläuft der Kunde?		
<b>Emotionen</b> Wie er lebt der Kunde den Service?      		

# Arbeitsvorlage für eine Ad-hoc-Persona



Foto/Bild	Typisches Zitat	
Name, Alter, Familienstand	Freizeit, Hobbies, berufliche Situation, Freunde, soziale Engagement,...	Was wünscht sich die Person? Welchen Nutzen erwartet sie? Welche positiven Erlebnisse wünscht sie? Wann ist sie zufrieden?
	Anlässe zur Nutzung des Services, Aufenthaltsdauer? Was tut die Person konkret?	Was ärgert sie am Service? Womit ist sie nicht zufrieden? Was hält sie davon ab, den Service (öfter) zu nutzen?

Sie sind dran:  
Sie erstellen in 4 Gruppen eine Persona  
& eine Customer Journey Map für Ihre  
Persona

Kernfrage:  
Wie geht es dem:r Kund:in  
dabei?

**CUSTOMER  
JOURNEY  
MAP**

Primary focus is  
the customer/user



○ SPECIFIC USER + SCENARIO + GOALS			
	PHASE 1	PHASE 2	PHASE 3
CUSTOMER ACTIONS			
CUSTOMER THOUGHTS + EMOTIONS			
EVIDENCE			
CUSTOMER ACTIONS			
FRONTSTAGE			
BACKSTAGE			
SUPPORT PROCESSES			

Primary focus is  
the organization



Kernfrage:  
Was tun wir, um den  
Service  
zu erbringen?

**SERVICE  
BLUEPRINT**

Wenn Sie mehr wissen wollen:





