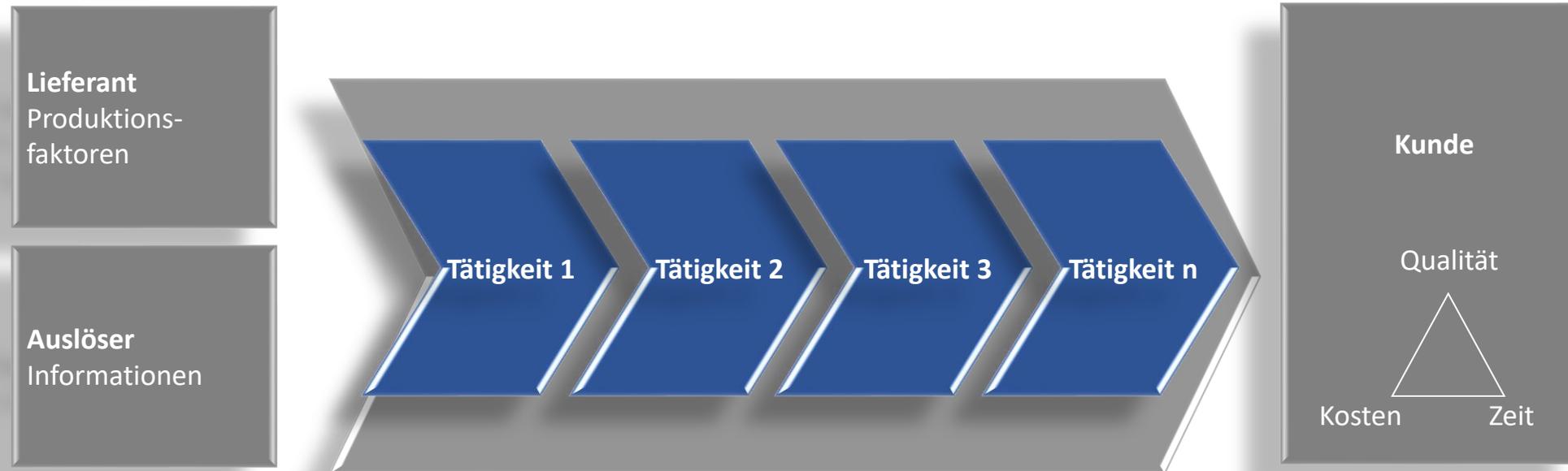


EINE KUNDENREISE: MIT PROZESSMANAGEMENT AUF DEM WEG ZUR KUNDENORIENTIERUNG

Eva Haas-Betzwieser, Staatsbibliothek zu Berlin – PK

Prof. Cornelia Vonhof, Hochschule der Medien Stuttgart

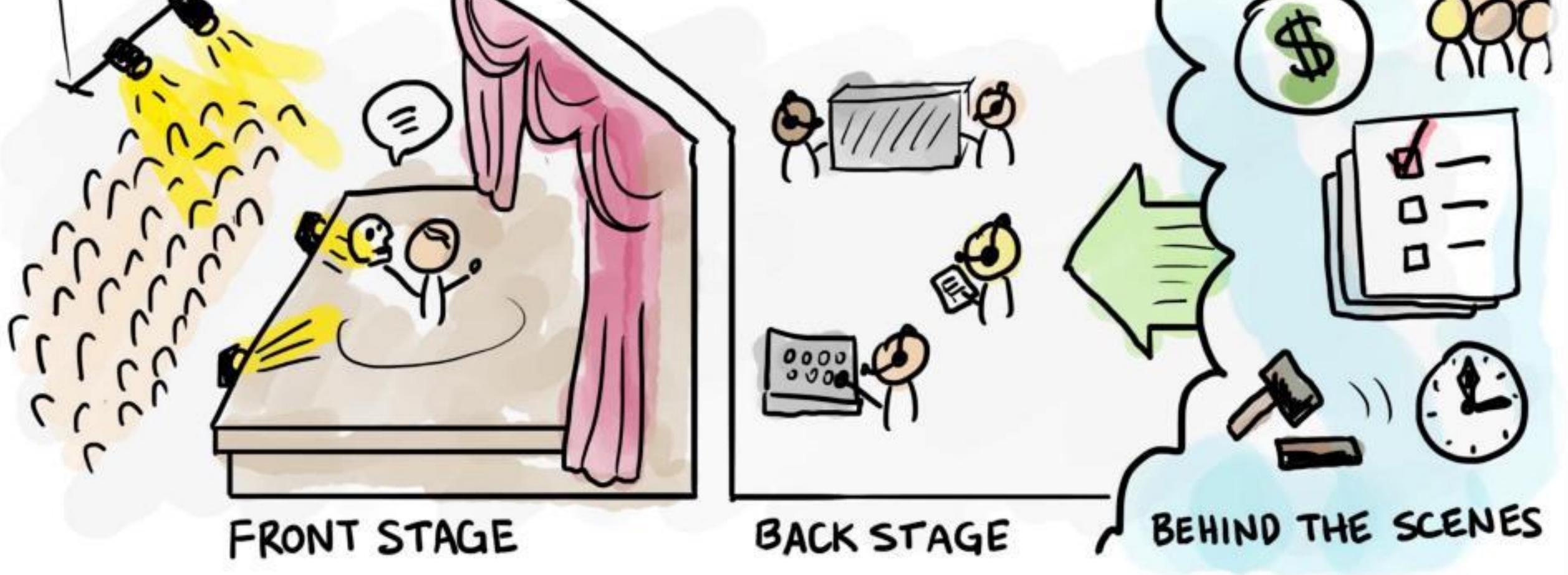
Prozessmanagement klassisch



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 Bezugnahme

Anna trinkt
1 Liter
Tee

Anna steigt
aus dem
Bus

Anna hat
Harnröhre

Anna sucht
WC-Symbole

Anna geht zur
off. Toilette

Anna liest
Anleitung

Wenig
Sicht rauskommt

Anna bezahlt
Umsatzsteuer

Anna geht
durch
Zollkassens

Anna sieht
auf
Zollkassens

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
Karte nach
WC-Symbolen

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

Anna liest
sich
Anleitung
zur Benutzung
von Toilette
auf

Anna liest
sich
Anleitung
zur Benutzung
von Toilette
auf

Anna liest
sich
Anleitung
zur Benutzung
von Toilette
auf

Anna liest
sich
Anleitung
zur Benutzung
von Toilette
auf

Anna liest
sich
Anleitung
zur Benutzung
von Toilette
auf

Anna liest
sich
Anleitung
zur Benutzung
von Toilette
auf

Anna liest
sich
Anleitung
zur Benutzung
von Toilette
auf

Anna liest
sich
Anleitung
zur Benutzung
von Toilette
auf

Anna liest
sich
Anleitung
zur Benutzung
von Toilette
auf

Anna liest
sich
Anleitung
zur Benutzung
von Toilette
auf

Anna liest
sich
Anleitung
zur Benutzung
von Toilette
auf

Anna liest
sich
Anleitung
zur Benutzung
von Toilette
auf

Anna liest
sich
Anleitung
zur Benutzung
von Toilette
auf

Anna fragt
vorbeigehende
Personen nach
einer
Anna sucht
in ihrer
Smartphone
nach der
nächsten Toilette



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
Touchpoints Mit welchen Service-Touchpoints kommt der Kunde in Berührung?		
Aktionen Welche Schritte durchläuft der Kunde?		
Emotionen 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:



