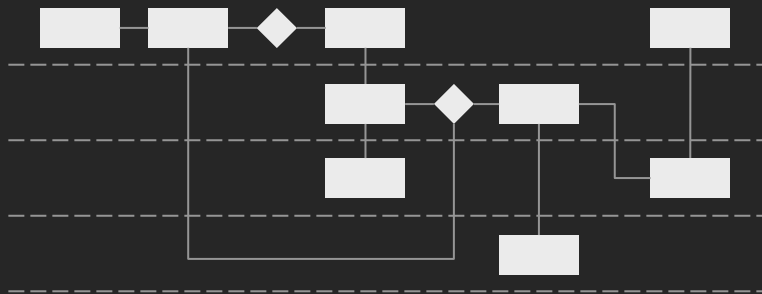


# Service Blueprinting

Onze aanpak voor next-gen procesontwerp

# Wat is Service Blueprinting?

## Traditioneel procesontwerp



Vaak groot en lang



Gedetailleerd

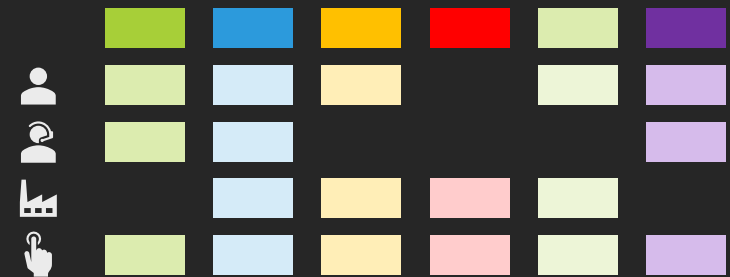


Niet altijd even eenvoudig te begrijpen



Geredeneerd vanuit rollen

## Service Blueprinting



Compact en overzichtelijk



Versimpeld en tekstueel



Eenvoudig te begrijpen



Geredeneerd vanuit klant en systeem

# Welk probleem lost Service Blueprinting op?

PROCES-PROBLEEM	BLUEPRINT-OPLOSSING
Denken vanuit de bestaande organisatie	Bestaande rollen worden 'frontstage' en 'backstage' genoemd in de service blueprint – zo word je niet beperkt in het denken vanuit mogelijkheden
Verzanden in details	Meer details kunnen eenvoudig als beschrijvende tekst worden toegevoegd – grote wijzigingen aan de flow blijven daarmee tot een minimum beperkt
Lang traject voor digitalisering	Blueprints passen binnen het principe van agile – hiermee kunnen blueprints veel sneller worden gemaakt dan traditionele processen
Lastig valideren	Blueprints zijn eenvoudig te begrijpen door iedereen in de organisatie en wijzigingen kunnen eenvoudig worden gemaakt door tekst of volgorde aan te passen

Yv

# Hoe doet IJsselvliet Service Blueprinting?

1.

**We luisteren** naar wat er speelt. Niet alleen binnen de muren van de organisatie, maar vooral bij de klanten. Daar draait het immers om.

2.

**We schrijven** een Customer Journey uit. Niet alleen de reis die de klant *nu* maakt, maar vooral de reis die de klant *zou moeten* maken.

3.

**We valideren** het resultaat van ons onderzoek met de organisatie en natuurlijk ook met de klanten.

4.

**We werken** de Service Blueprint uit: een ideaalproces op basis van de wensen en behoeften van jouw klanten.

Dit is onze aanpak, gebaseerd op onze pragmatische houding en gebaseerd op onze ervaring. Maar we beseffen ons ook dat dit daarmee geen one-size-fits-all aanpak is. Dus afhankelijk van de behoeften in jouw bedrijf, kijken we samen naar de beste aanpak.



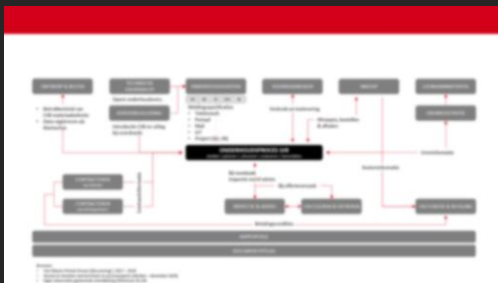
# Wat krijg je als je Service Blueprinting doet?

## Resultaten van Service Blueprinting

1. **Sneller** bij je resultaat
2. Processen die echt aansluiten bij de **wensen van je klant**
3. **Beter te begrijpen** voor iedereen in de organisatie



## Voorbeelden<sup>1</sup>



Ecosysteem afhankelijke blueprints



Voorbeeld blueprint



Voorbeeld blueprint



Voorbeeld MVP<sup>2</sup> blueprint

<sup>1</sup>Voorbeelden van projecten bij opdrachtgevers waar IJsselvliet de Service Blueprint methode heeft toegepast.

<sup>2</sup>Minimum Viable Product: afgeleide van het ideaalproces. Wordt gebruikt in Agile processen om kortcyclisch te kunnen ontwikkelen.

# Onze Service Blueprinting referenties



*yv*