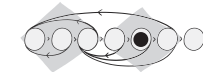


Project:
Team:
Version & Date:

Schéma de service



Lewrick / Link / Leifer
Le Kit Du Design Thinking
978-2744067631

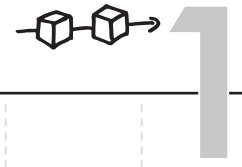



Guide rapide : Le schéma de service est une représentation chronologique des processus dans lesquels les effets respectifs sont élaborés avec le client. Le schéma de service crée une compréhension commune des interactions et des processus qui influencent la satisfaction du client, la réalisation des objectifs et l'efficacité.

Plus de conseils et d'astuces pour ce modèle sur la page du livre : 203


Cas d'utilisation/processus

Décrivez l'action envisagée. L'action est détaillée par étapes successives. Il peut être nécessaire de se concentrer sur une seule étape du processus pour le plan ou de remplir le modèle plusieurs fois.




1) Actions 
Détermination des actions ou des éléments de processus importants.

2) Points de contact 
Définition des points de contact les plus importants entre les utilisateurs/clients et l'entreprise.

3) Acteurs 
Déterminer quels acteurs sont impliqués.

4) Activités visibles 
Définition des activités et des étapes du processus visibles par les clients/utilisateurs.

5) Activités invisibles 
Définition des activités et des étapes du processus non visibles pour les clients/utilisateurs.

6) Risques 
Où sont les risques et les possibilités problèmes ? Sélectionnez ces éléments

ligne de visibilité



Conclusions

Détermination de tâches ou de projets concrets pour améliorer les points trouvés.

