



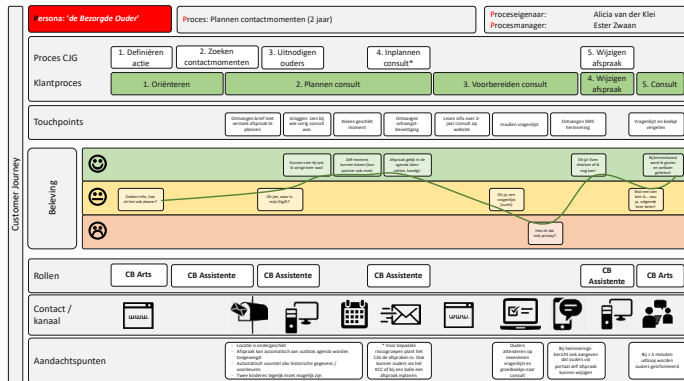
SERVICE DESIGN SPRINT

De Service Design Sprint geeft uw dienstverlening in korte tijd een krachtige impuls. Door Service Design-instrumenten te gebruiken bij het optimaliseren van processen, zorgt u voor maximale focus op de klant.

Met de Service Design Sprint bekijkt u uw dienstverlening vanuit alle relevante invalshoeken, zodat u alle betrokken schakels binnen uw organisatie in samenhang kunt verbeteren.

Resultaat

Hogere klantwaardering voor één van uw diensten en een praktische aanpak die u zelf kunt toepassen op uw dienstenpakket.



Duur

Een Service Design Sprint duurt 6 tot 8 weken. Wekelijks organiseren we een werksessie van een dagdeel.

Inhoud

We begeleiden een kernteam uit uw organisatie bij de Service Design Sprint. De Sprint bestaat uit 5 werksessies rondom specifieke aspecten van Service Design. Iedere werksessie start met een korte theoretische toelichting op een instrument of concept, dat we vervolgens direct praktisch toepassen op uw dienstverlening.

Waarom Service Design?

Service Design is een verbetermethode gericht op het onderzoeken en ontwikkelen van dienstverlening en dienstverleningsconcepten. Veel organisaties denken nog vóór de klant en niet vanuit klantwaarde en klantervaring, zodat u uw dienstverlening kunt inrichten op wat klanten echt belangrijk vinden.

Service Design helpt om buiten bestaande kaders te denken en tot vernieuwende, innovatieve concepten en ideeën te komen. Het biedt een aantal praktische, krachtige methoden en technieken. De gevonden oplossingen kunnen betrekking hebben op werkprocessen, het aanbod van producten en diensten of de wijze waarop een organisatie met haar klanten omgaat.



Aanpak

De aanpak bestaat uit 5 opeenvolgende werksessies, waarbij in iedere sessie een bepaald Service Design concept centraal staat:

1. Klant in beeld

In deze sessie brengen we in beeld, wie of welke klant geholpen is met uw dienst of proces.

2. Onderzoeken dienstverlening

Doelstelling in deze sessie is om de probleemstelling scherp te krijgen: wat gaat goed en wat moet beter in de huidige dienstverlening?

3. Optimale klantreis

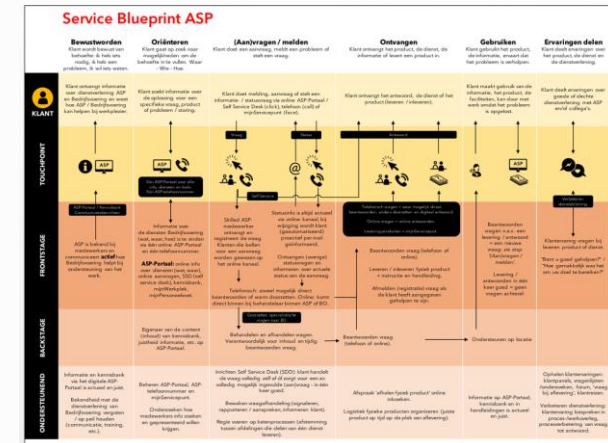
In deze sessie ontwerpen we de optimale klantreis voor verschillende persona's. Welke contactmomenten zijn er, wat willen we de klant laten beleven en hoe willen we daarop sturen?

4. Service Blueprint

In deze sessie koppelen we de gewenste klantbeleving aan uw interne dienstverleningsprocessen, documenten en contactkanalen.

5. Valideren

In de laatste sessie wordt het resultaat getoetst met een korte simulatie of een storyboard. De feedback kan leiden tot aanpassingen.



Meer weten?

Neem contact op met Vincent Damen: damen@processpecialisten.nl en 06 46 1626 77!

