

ВЫСТУПЛЕНИЕ × ЖЕМАЛ ХАМИДУН

САММАРИ

Service Blueprint

2024 · Короткое выступление

О вебинаре

На вебинаре обсуждается, как инструмент Service Blueprint помогает выявить и устранить разрывы в клиентском опыте, которые не видны через Customer Journey Map. Участники узнают, как проектировать сервисы, минимизируя проблемы и улучшая взаимодействие с клиентами.

Спикер: Жемал Хамидун — Head of AI в Alpina Digital, CPO AlpinaGPT.

Формат: Вебинар с примерами и практическими заданиями.

Программа

1. Введение в Service Blueprint — что это и зачем нужно.
 2. Сравнение с Customer Journey Map — различия и преимущества.
 3. Пример использования в медицинской клинике — кейс клиники РЭД.
 4. Атрибуты сервиса — как их учитывать в проектировании.
 5. Взаимодействие с сотрудниками — использование Employer Journey Map.
 6. Внутренние бизнес-процессы — как они влияют на клиентский опыт.
 7. Ошибки и их решения — как предвидеть и устранять проблемы.
-

Service Blueprint и его преимущества

Service Blueprint позволяет увидеть внутренние процессы, влияющие на клиентский опыт. Это инструмент для выявления и устранения разрывов, которые не видны через CJM. Он помогает проектировать сервисы так, чтобы минимизировать проблемы и улучшать взаимодействие с клиентами.

Пример из медицинской сферы

В кейсе клиники РЭД, специализирующейся на дистанционном взятии анализов, Service Blueprint помог выявить ключевые атрибуты сервиса, такие как брендированный автомобиль и униформа, которые влияют на клиентский опыт. Также были рассмотрены внутренние процессы, которые клиент не видит, но которые критически важны для успешного оказания услуг.

Взаимодействие с сотрудниками

Использование Employer Journey Map позволяет сопоставить путь сотрудника и клиента, выявляя внутренние причины срывов в сервисе. Это помогает улучшить работу сотрудников и, как следствие, повысить качество сервиса для клиентов.

Чек-лист / Ключевые выводы

1. Используйте Service Blueprint для выявления внутренних причин разрывов в клиентском опыте.
 2. Сопоставляйте Customer Journey Map и Employer Journey Map для комплексного анализа.
 3. Учитывайте все атрибуты сервиса, влияющие на клиентский опыт.
 4. Продумывайте внутренние бизнес-процессы, которые клиент не видит.
 5. Предусматривайте возможные ошибки и разрабатывайте пути их решения.
-

Инструменты и ссылки

- AlpinaGPT — my.alpinagpt.ai
 - Telegram-канал — t.me/jemal_hamidun
 - Сайт — hamidun.com
-