

Customer Centric Toolkit: Service Blueprint

Esta herramienta permite convertir una actividad intangible en una realidad tangible que puede ser medida, planificada y controlada con el fin de garantizar experiencias significativas de servicio.

Entre otras cosas, además permite que cada uno de los empleados que interviene en la entrega del servicio visualice y comprenda su papel como parte del proceso total y la responsabilidad que le corresponde respecto al output final que se entrega al cliente.

Sin embargo, los Blueprints tradicionales sólo dan una representación parcial acerca de cómo funciona el servicio, centrada en las acciones y procesos necesarios para la entrega del servicio, sin profundizar en la dimensión emocional ni en las motivaciones del cliente. Esta carencia puede ser fácilmente resuelta incluyendo “capas” adicionales de información.

Cómo usar esta herramienta:

El Service Blueprint debe usarse cuando se conoce el contexto, el Cliente (por ejemplo, a través de un mapa de empatía) y cuando se tiene un marco base de insights. Puede usarse para mejorar

o crear Experiencias de Servicio, ayuda a hacer más tangibles los procesos y hace que el desarrollo de los mismos sea más eficiente.

De esta manera, un Service Blueprint enriquecido se ve así:

El uso del Service Blueprint, aunque permite disminuir o eliminar las barreras entre unidades de negocio, no asegura por sí mismo la excelencia en el diseño de la experiencia. Su implementación debe estar alineada con un completo sistema de medición de Experiencia, que incluya tanto resultados como procesos.

Te invitamos a probar esta herramienta, haciendo uso del template básico, disponible para su descarga a continuación.

[Customer Centric Plantilla Service Blueprint Combinada CCTK3](#)