

Bovenstaande infographic is gemaakt door Koos Service Design.

Leusden, 17 maart 2016

**Theorie van Service Blueprint, Ingrid Snijders, docent HZ University**

De bijeenkomst startte met de vraag wat precies SBP is? De vraag die hieraan voorafgaat is "Wanneer beleeft de klant in zijn klantreis een WOW-moment?"



De theorie is simpel; de klant zelf zet bepaalde stappen in zijn koop- en gebruiksproces; hij interacteert met de frontoffice (het zichtbare proces). Vervolgens zet de frontoffice bepaalde handelingen in gang door de backoffice (hetgeen een onzichtbaar proces is). Ingrid lichtte vervolgens diverse SBP-modellen toe, zoals ServQual (servicekwaliteit verwachtingen van klant t.o.v. bedrijf en vice versa), Service Profit Chain (medewerkerstevredenheid leidt tot klanttevredenheid en die leidt weer tot klantloyaliteit) en de dienstverleningsbloem ofwel Flower of Service1 (alle bloemblaadjes met service-invulling spelen een rol in de totale klantbeleving). In het onderwijs gaat het naast theorie zeker ook om het toepassen. De praktijk kun je zowel kwalitatief en kwantitatief onderzoeken. Vanuit de huidige SPB situatie (as is) naar de toekomstige SPB situatie (to be). De onderwijssector kan bedrijven helpen door studenten onderzoek te laten uitvoeren op SPB; studenten kennen de modellen en kunnen onderzoeksvragen opstellen en beantwoorden. Vanavond zal een student dit toelichten.

Dave Caljouw, student HZ University en stagiair Roompot vakanties, gaf een gloedvol betoog over zijn project bij Provincie Zeeland, die een Rondetafel gesprek over de economische agenda wilde organiseren. Dave heeft met medestudenten de gehele dienstverlening van de voorbereiding t/m uitvoering in kaart gebracht met het Bloemblaadjesmodel. Vervolgens zijn de faalpunten boven water gehaald en omgezet naar verbeterpunten en werd de dienst implementeerbaar gemaakt. Bij Roompot zoekt hij met marketeers naar verbeterpunten op hun website. Hij pleitte ervoor om studenten dergelijke onderzoeks- of stageopdrachten te geven voor SPB, zodat bedrijf, school en student hier praktische meerwaarde aan ontlenden.

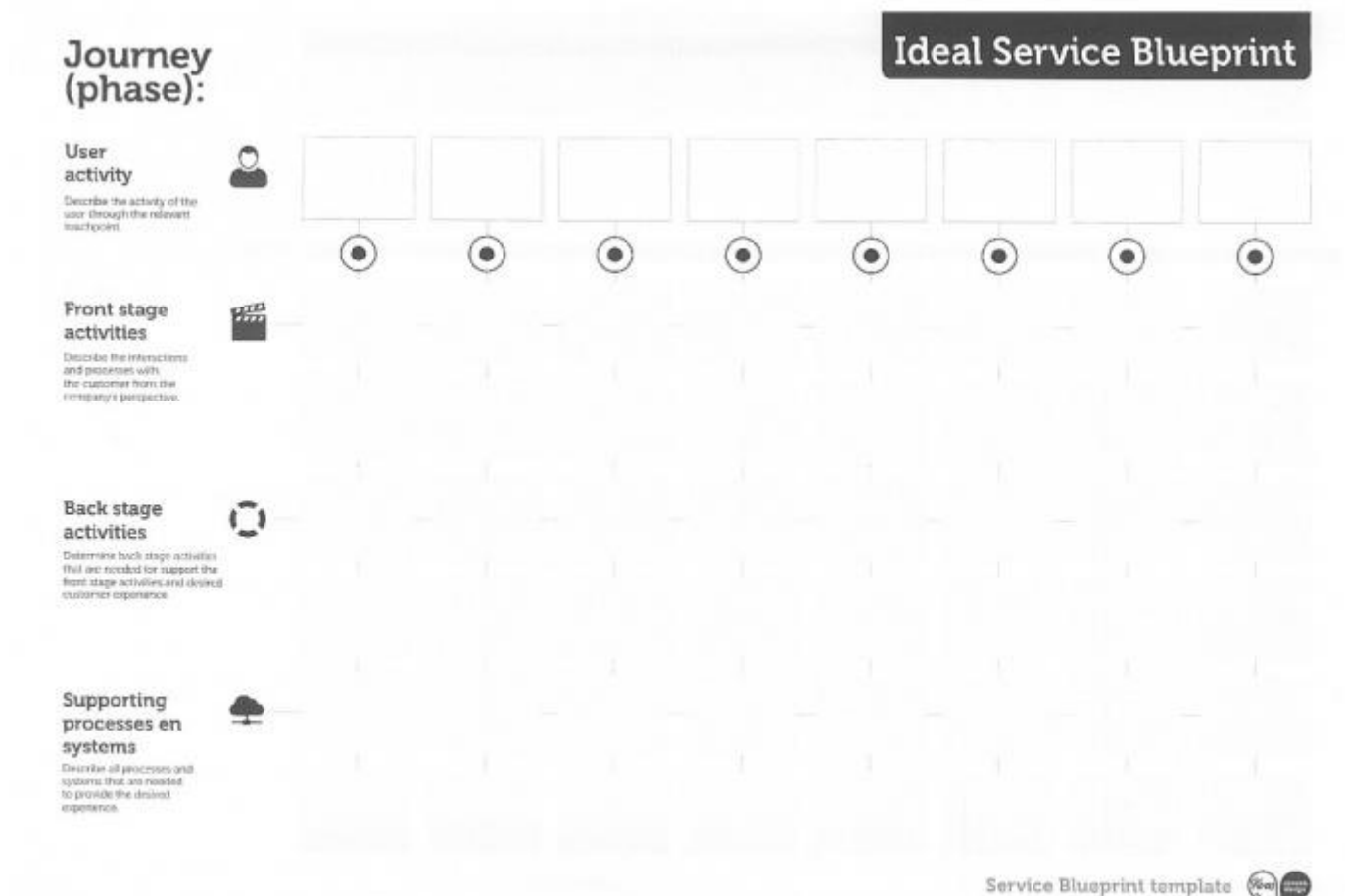
Celine Joosten, Industrial Service Designer bij Panton ontwerp bureau, lichtte de praktijk toe met de zorg voor patiëntveiligheid in ziekenhuizen. Ook hier biedt SBP uitkomst. Voor de opname van patiënten voor een operatie heeft zij een Patiënt metrolijn ontworpen, een SBP waarin een overzicht staat van alle stappen in het proces van afspraak maken met ziekenhuis en intake t/m het ontslag uit het ziekenhuis. Door alle stappen in een overzichtsmat (metrolijn) te plaatsen, krijgen alle ziekenhuismedewerkers een overzicht van alle stappen en een inzicht in welke bijdrage zij in het gehele proces leveren alsmede inzicht in het werk (de handelingen) van de andere collega's met de patiënt. Het model is bij enkele ziekenhuizen geïmplementeerd en de VVCZ past het inmiddels als hét instrument toe voor 17 andere ziekenhuizen. Celine gaf aan dat een succesvol 'zorgontwerp' diverse kwaliteiten vraagt van de zorgverlener, nl. leiderschap, training, designtools, samenwerking, scan/evaluaties, (wetenschappelijk) onderzoek, samen met alle betrokken gebruikers (de collega's die bij een SBP-proces betrokken zijn). Bij de vragen aan Celine was er één interessant, wanneer wordt de patiënt/klant betrokken bij een SBP. Ze gaf aan dat dit zeker in scope zal komen, maar dat iedereen in een ziekenhuis op één aanpak krijgen al een hele klus is.

Niels Corsten, Consultant bij Koos Service Design, lichtte de praktijk van SBP toe met een klantcase van het Portugese Telecom bedrijf NOS. De opdracht was om het Betaalproces in kaart te brengen omdat de klantbelevingscurve zowel smileys als grumpeys opleverde. Niels voerde een analyse uit op de volgende stappen: 1. Klant, 2. Klantbeleving en 3. Interne processen.



Voor het SBP-ontwerp betrok men alle interne gebruikers van NOS, hanteerde hij een holistische aanpak (van vóór naar achter in het bedrijf), multidisciplinaire teams voor co-creatie, werkend vanuit oppervlakte naar de kern, benoemde de processen en onderliggende systemen. Niels gaf aan dat budget, gedrag, cultuur en organisatie dan vaak barrières opwerpen voor verandering. Toch kan een SBP-model helpen met het realiseren van meer betrokkenheid bij alle gebruikers in het klant- en onderliggend bedrijfsproces. Zeker als de complexiteit groter wordt, wat hier het geval is, vraagt het om flexibiliteit en volharding in het formuleren van veranderstappen en die daadwerkelijk uitvoeren. Een gap-analyse kan helpen om de benodigde (extra) acties te formuleren.

Niels nodigde vervolgens de deelnemers van deze sessie uit om één van de 2 vragen van Celine te beantwoorden aan de hand van een SBP-formulier.



Men kon kiezen uit "welke stappen maakt iemand als hij op bezoek gaat bij iemand in het ziekenhuis" of "welke stappen maak je als je zelf voor afspraak naar ziekenhuis moet?" Er ontstond een levendige discussie in alle groepjes en na een half uur werden bij de korte evaluatie diverse inzichten gedeeld van leuk om te ontwerpen, best wel complex, véél stappen in het backoffice proces, de afhankelijkheden, de verschillende opinies van eenieder, de breedte en diepte van alle stappen, en veel meer. .... Een aanrader om een keer met je bedrijfsteam een SBP te maken. En als je er zelf geen tijd voor hebt, vraag dan een student !

Op [Slideshare](#) zijn tal van voorbeelden te vinden met een toelichting op en uitleg van de flower of service, bijv. voor telco's, hospitality en voor de reiswereld.



*Auteur: Joost Hagenaar, Business Development Manager bij PostNL*