

## 服務藍圖

### What 什麼是服務藍圖？

服務藍圖為一詳細說明一項服務從幕後到與使用者接觸的各項流程的綜觀圖表，目的在於將服務流程具體化，並區分出各種層面。



### Why 為什麼要使用服務藍圖？

服務藍圖可以提供一個全面性的觀點去釐清服務中的所有工作，以便提升服務質量、協調人員安排及釐清各部門職責，並為整個服務工作訂定標準。

### When 什麼時候使用服務藍圖？

1. 在一項服務/產品成形後：確立其和使用者的互動模式，及界定各部門的職責分野。
2. 既有產品改良：釐清服務結構，找出可供改善的點。

### How 怎麼使用服務藍圖？

**準備材料：**

紙筆、各項參考資料(服務提供方的各單位資料、消費者的研究資料等)

**預估操作時間：**2-3 小時。

**理解概念：**

服務藍圖分為六個部分

1. 實體呈現：服務流程中有形的部分，通常使用者會先對這個部分做出評價、或被引起興趣。
2. 使用者行為：使用者在整個消費行為中的各項步驟(判斷、選擇、評價等)
3. 互動線：為使用者和服務方的接觸點
4. 前臺：相對於使用者行為，是服務方的行為，使用者可視的部分屬於前臺(如工作人員表現)
5. 可視線：用來區分前臺人員及使用者不會看見的後臺工作人員/流程。
6. 後臺/內部支援：使用者不可視、為了完成前臺工作的服務方行為。

**使用步驟：**

- ◆ **確立目的：**由於服務藍圖可能會涵蓋數個部門，一項產品服務也可能依據不同的任務，需要描繪不只一個服務藍圖，所以在事前確定目標相當重要，並要確保參與人員達成共識。
- ◆ **描述使用者：**明確指定使用者的類型對於服務藍圖的有效程度有直接的影響，如果有多種不同類型的使用者，規劃新的服務藍圖也是必要的。
- ◆ **描述使用者行為：**從使用者的角度去描述整個服務流程。

- ◆ **描述前臺後臺行為**：先畫上一條可視線，將服務方的行為分為前臺和後臺。
- ◆ **把使用者行為、前臺後臺行為與內部支援相連**：在這個階段，內部行為對使用者的影響會一目瞭然，另一方面，服務人員與各個部門的關聯性也會一併建立，因此這個過程十分重要。
- ◆ **加上實體呈現**：替每個步驟加上實體呈現，這些部分會是在使用者在服務中所有接觸到的實體物件。

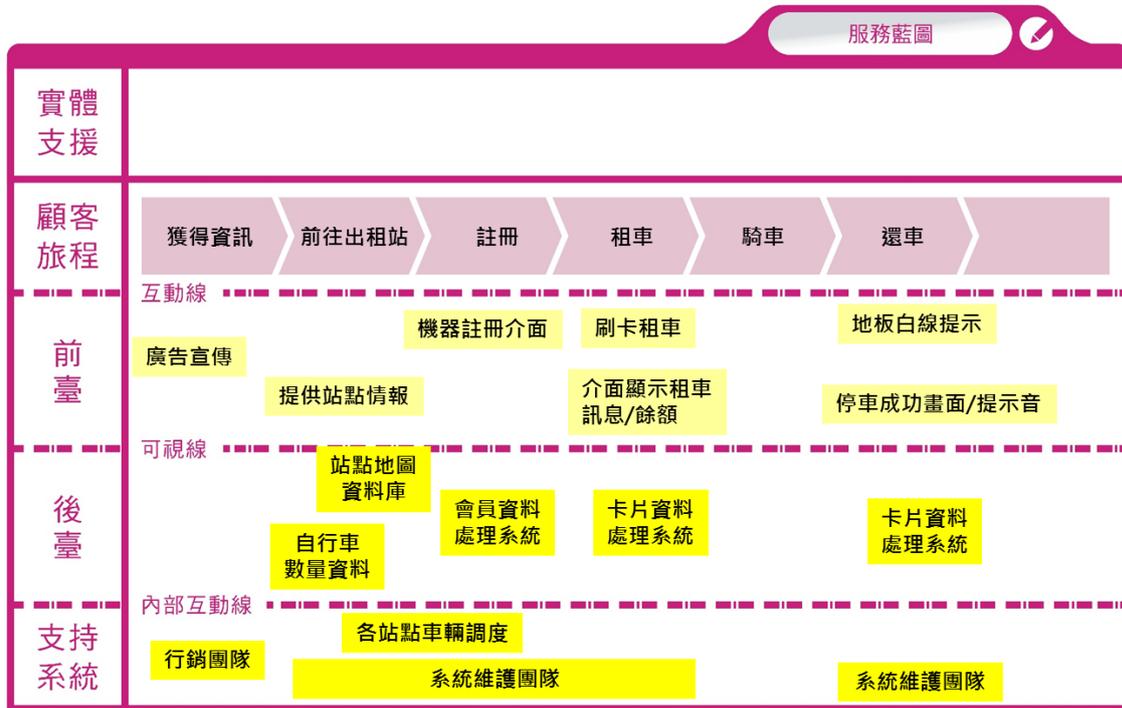
使用範例 ( 以 YouBike 為例 ) :

**第一步**：將目標訂為「改善使用者初次使用 YouBike 的體驗」，將 YouBike 既有的「註冊」、「租車」、「騎車」、「還車」流程做成服務藍圖，檢視所有的環節。

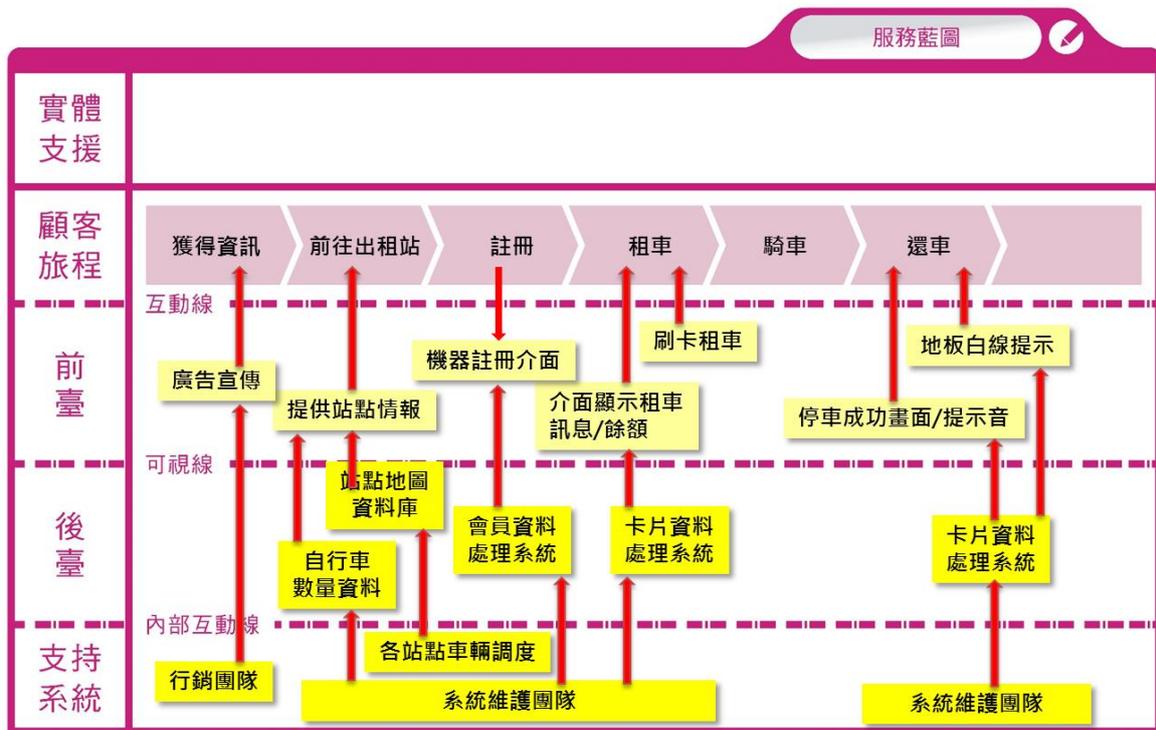
**第二步**：描述 YouBike 的使用者行為，由於目標設定初次使用 YouBike 系統，所以獲取資訊便是服務體驗的開始。



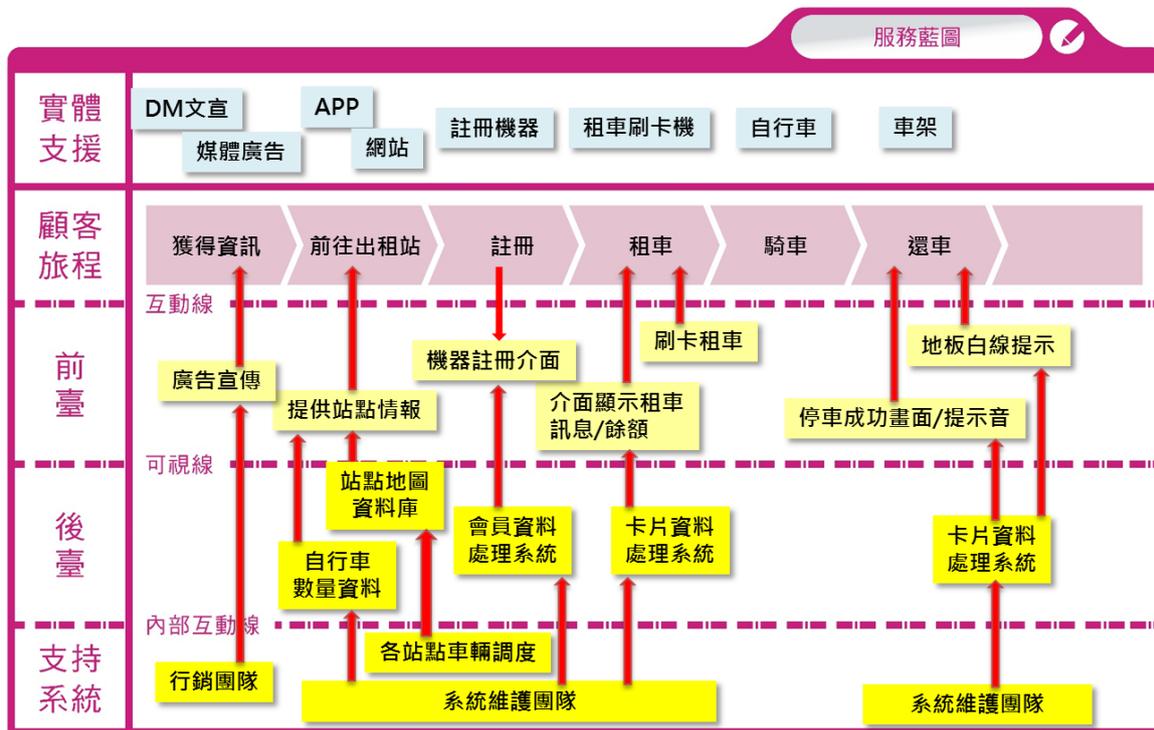
第三步：加入服務方的行為，前臺主要為產品和使用者互相接觸的部分，後臺為系統資料庫及工作人員團隊。



第四步：用箭頭標示出各個環節的關聯性。



**第五步：**加上實體呈現的部分，關聯性也需一併標示。由於在 YouBike 的案例中，使用者幾乎不會接觸到服務人員，因此在這個範例中將屬於「互動」的部分歸為前臺，「硬體」的部分歸到實體呈現。



**重點提示：**

1. 服務藍圖無法由單一人力完成，需要集合所有參與單位，必要時要將使用者也納入其中。
2. 對於前臺、後臺行為及實體呈現的定義可能會因為案例不同而有所變化，在區分時可以多作調整，找出最適合主題的劃分邏輯。

**錯誤觀念：**

1. 服務藍圖並非規劃完後就不可動搖，應隨著服務的實際狀況變動隨時更改，不斷調整服務的重心和目標，以應市場需求。

2. 規劃服務藍圖時，如有例外狀況或是操作錯誤的流程，盡量不要勉強畫在同一張圖中，可以採用標註的方式，必要時另外為這些流程繪製服務藍圖。

**關鍵字列表：服務流程、前臺、後臺、可視線、互動線、實體呈現**