

BERTRAND JOUVENOT

DOPEZ VOTRE
STRATÉGIE
DIGITALE

72 fiches pratiques

INTRODUCTION

Mise en bouche

Cette recette digitale est extraite du livre *Dopez votre stratégie digitale* de Bertrand Jouvenot.

Un livre comprenant près d'une centaine de recettes digitales, destinées à vous aider à tout savoir préparer, de l'entrée au dessert, depuis la digitalisation de l'entreprise, la stratégie, le management, jusqu'à l'innovation et le produit, en passant par le marketing et à la mesure....

Découvrez ici, l'une des recettes revisitée par nous, rien que pour vous.
#DVSD

Bonne dégustation !

Bertrand Jouvenot

Le service blueprint



TEMPS • plusieurs mois
 NOMBRE DE PERSONNES • 2 à 10
 DIFFICULTÉ • ★★★★★

POUR ACCOMPAGNER

Cette fiche pourra être combinée avec le Design Thinking.

Présentation

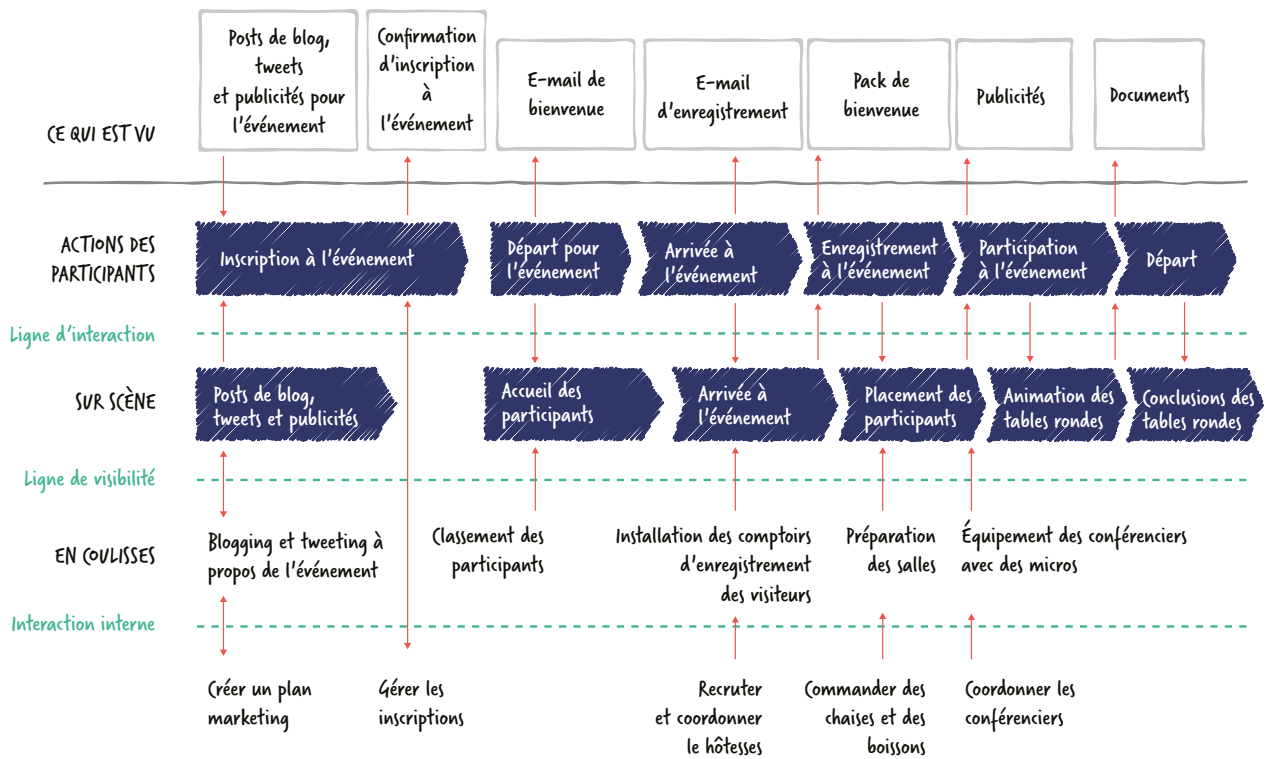
Le service blueprint provient du monde de l'innovation et de la conception de nouveaux services, mais il a rapidement été également adopté comme une fiche de diagnostic de problèmes liés à des déficiences opérationnelles.

Il se traduit par un tableau montrant comment le service est délivré par l'entreprise tout en faisant émerger le point de vue de l'utilisateur.

Il repose sur un certain nombre de principes directeurs :

- les lignes de visibilité (séparant les actions faites côté front-office ou back-office) ;
- les lignes d'interactions (séparant les actions faites par le client ou par l'entreprise) ;
- les lignes d'interactions internes (séparant le front-office du back-office) ;
- les lignes d'implémentation (séparant les zones relevant du management de celles relevant de l'opérationnel) ;
- le temps minimum toléré par l'utilisateur ;
- les goulots d'étranglement potentiels ;
- les points en risque de déficience du fait de leur fragilité.

Aboutissant à une représentation très détaillée et exhaustive de la délivrance d'un service, il en est une photographie à un instant T d'une réalité malgré tout évolutive.



DÉCOMPOSER EN DÉTAIL UN SERVICE EN LIGNE

Source : d'après Marc Stickdorn, Jakob Schneider, This is Service Design Thinking, Wiley, 2011.



Voilà déjà trois minutes que le client attend, il s'impatiente... Il ne vous reste plus beaucoup de temps pour comprendre le pourquoi du comment.

Attention

- ◆ Évitez de le considérer comme définitif et remettez-le à jour au moins une fois par trimestre.
- ◆ Le modèle focalise l'attention sur le temps, rétrécissant ainsi le champ d'analyse.

Au sommaire

◇ Objectif

FOURNIR une représentation schématique d'un service, dans le détail, en y faisant apparaître à la fois les points de vue de l'entreprise et de l'utilisateur.

DOTER l'entreprise d'une trame pour diagnostiquer un service.

APPORTER la hauteur de vue nécessaire à l'identification des zones à risque ou à problème.

◇ Contexte

Le service blueprint se prête à l'identification des points névralgiques d'un service.

Il est utilisable lors de la réorganisation ou du lancement d'une activité.

Il peut également contribuer à la mise en œuvre d'une innovation qui nécessitera une collaboration entre différentes sociétés.

Préparation et mise en œuvre

◇ Étapes

- 1 Identifiez les activités émanant de l'utilisateur, du *front-office*, du *back-office* et du service support de l'entreprise, puis établissez les liens entre elles.
- 2 Identifiez les lignes de visibilité et insérez-les au modèle.
- 3 Identifiez les standards de tolérance, les scripts, les modes opératoires de toutes les étapes et insérez-les.
- 4 Spécifiez les durées (en incluant le temps moyen, les seuils de tolérance des clients pour chaque étape) et nommez des responsables.
- 5 Identifiez les zones d'échec ou d'attente excessive.

◇ Conseils

- Le modèle est suffisamment sophistiqué et est difficile à utiliser sans être accompagné par des consultants expérimentés.
- Le recours au Design Thinking (▷ FICHE 25) contribuera à ne pas se limiter à recenser les problèmes et à les résoudre de manière classique, mais à imaginer des solutions nouvelles.

OBSERVATIONS

Le service blueprint fait ressortir les actions dupliquées et les zones de chevauchement des activités.

Sa réalisation est un bon prétexte pour impliquer, dans une démarche d'amélioration, les entreprises externes à la vôtre, opérant une partie du service.

Ça vous à plus ?

Pour vous régaler encore, avec près d'une centaine d'autres recettes digitales, passez la commande

[Commander ici](#)

www.jouvenot.com

CONCEPTION GRAPHIQUE, ICONOGRAPHIE & MISE EN PAGES

nin [design & arts graphiques]

WWW.NUNDESIGN.FR

 [NUN.ARTPHOTOGRAPHIQUES](#)

 [NUN.DESIGNGRAPHIQUE](#)