

Abb. 53:
Service Blueprinting

Betrieb: Jürgen Röttle
Geschäftsfeld: Sanitärinstallationen

Datum:

Blatt:

Konkrete Erkenntnis

Kunde möchte sein altes Bad
renovieren lassen

Kundenaktivität

Kunde bittet um
Gespächstermin

Kunde empfängt
HRö

MP mit
Kunden besprechen

"Onstage"

Kontakt

Mitarbeiteraktivität

— Sichtbarkeitslinie —

"Backstage"

Kontakt

Mitarbeiteraktivität

Unterstützungsprozess

Dienstleistungsaktivitäten

Termin beim Kunden
wird vereinbart

HRö stellt sich vor,
wenn nicht
persönlich bekannt

Verabschiedung

Bedarfsklärung,
Checkliste durchgehen

Termin beim Kunden
vereinbaren

Einsatz wird vorbereitet
(Präsentationsmappe,
Checkliste)

Anfahrt

Machbarkeits-
prüfung

Kundendaten
abfragen

Koop-Bedarf klären

Preislisten
heranziehen

Anfragen
bei Lieferanten

Daten liegen (noch) nicht oder nicht vollständig vor

Preilliste nicht aktuell

Präsentationsmappe
veraltet / unsauber

Checkliste nicht aktuell

Unpünktlich, da Weg
nicht gefunden

Keine Vergleichssituation
in Datenbank

Interne Interaktionslinie

Externe Interaktionslinie

Aktion des
Anbieters

Aktion des
Kunden

Ereignis

Fehler-
quelle

Entscheidung

Verlauf der Handlungen

Abb. 53: Service Blueprinting der Firma Jürgen Röttle – Bad – Heizung – Meisterservice für die veränderte Mehrwertdienstleistung „Machbarkeitsprüfung“