



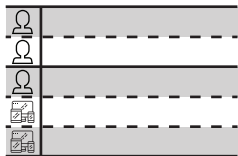


Service blueprint



Service blueprint

Il service blueprint è un quadro sintetico che descrive accuratamente il sistema del servizio in modo che le diverse persone coinvolte possano capirlo e affrontarlo obiettivamente a prescindere dal loro ruolo o dal loro punto di vista personale.

Al termine dell'attività di mappatura del servizio si ottiene una **mappa visuale** che descrive il servizio nella sua totalità e che costituirà uno strumento operativo utile a tutti gli attori coinvolti nel sistema. Ognuno dei momenti relativi alle attività da svolgere viene descritto sia verbalmente che graficamente nella sua operatività.

OBIETTIVO

Questo tipo di mappatura permette di avere una visione generale dell'ecosistema di servizio, identificando le **interazioni** e le **sinergie** tra **diversi piani**. Permette inoltre di rilevare le **opportunità** che emergono nell'unire i processi e coordinare i flussi di lavoro paralleli in maniera ottimale, al fine di garantire una corretta risposta rispetto alle tempistiche.