BERTRAND JOUVENOT

LE DIGITAL

à toutes les sauces

CET EXTRAIT VOUS EST OFFERT PAR
BERTRAND JOUVENOT

INTRODUCTION

Mise en bouche

Cette recette digitale est extraite du livre *Le digital à toutes les sauces* 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 la mesure…

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

Bonne dégustation !

Bertrand Jouvenot

RECETTE N° 41

Le Service Blueprint

TEMPS · Plusieurs mois
NOMBRE DE PERSONNES · 2 à 10
DIFFICULTÉ · ★★★★★

Mise en bouche

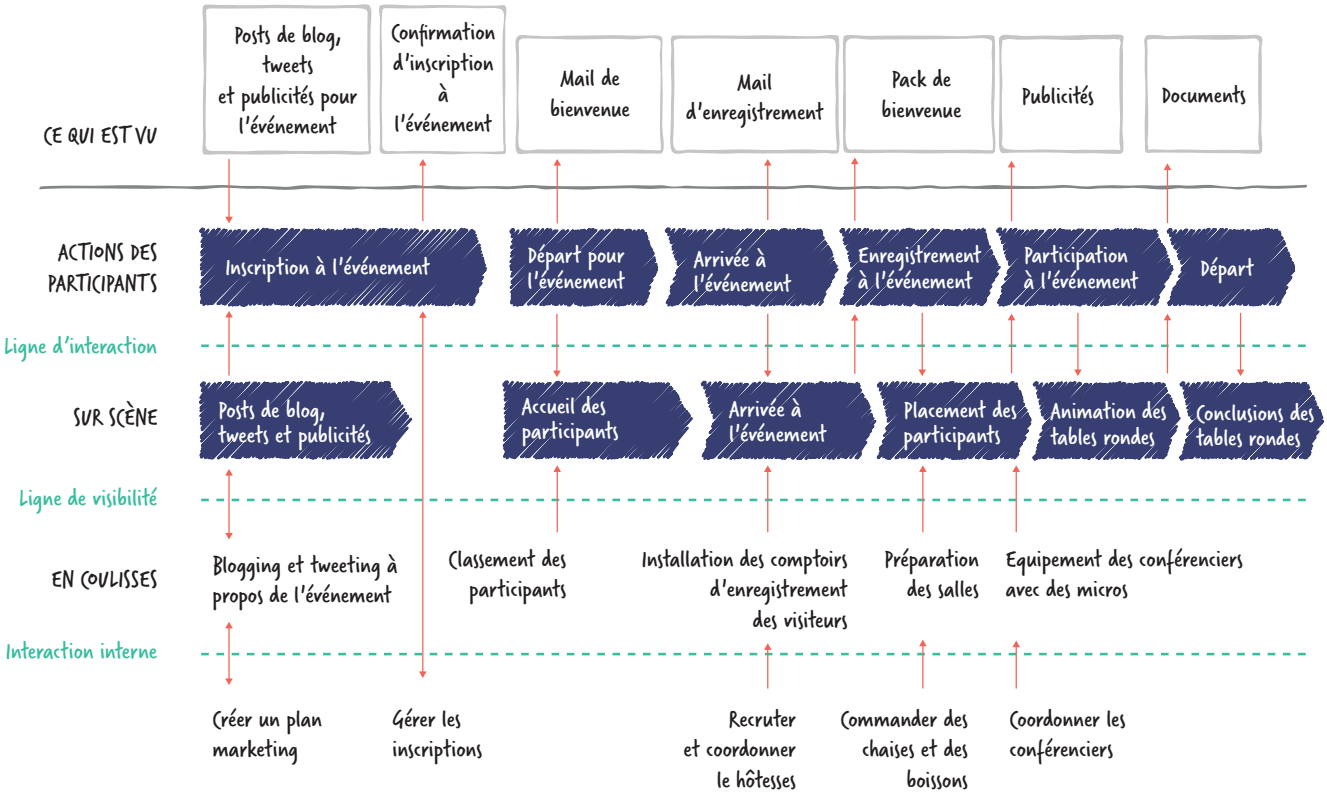
Le *Service Blueprint* provient du monde de l'innovation et de la conception de nouveaux services, mais il a rapidement été également adopté comme une recette de diagnostic de problèmes liés à des déficiences opérationnelles.

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'interaction 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.

ACCOMPAGNEMENT
Cette recette se mariera avec le *Design Thinking*



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.

Au menu

◇ Objectif

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

DOTER l'entreprise d'une trame de diagnostic d'un service.

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

L'ASTUCE DU CHEF

Evitez 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.

◇ Contexte

Le *Service Blueprint* se prêtre à l'identification des points névralgiques d'un service.
Il peut être utilisé 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 & Cuisson

◇ 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 *timeframes* (en incluant le temps moyens, les seuils de tolérance des clients pour chaque étape) et nommez des responsables.

5. Identifiez les zones d'échec ou d'attente excessive.

◇ Méthodologie et conseils

- Le modèle est suffisamment sophistiqué et est difficile à utiliser sans être accompagné par des consultants expérimentés.

- Le recours au *Design Thinking* *(cf. Recette 25)* peut contribuer à ne pas se limiter à recenser les problèmes et à les résoudre de manière classique, mais à imaginer des solutions nouvelles.

DÉGUSTATION

Le Service Blueprint fait ressortir les actions dupliquées et les zone 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 a plu ?

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

Commander ici

www.ledigitalatouteslessauces.com

---

www.jouvenot.com

conception graphique, iconographie & mise en pages

nun { design & arts graphiques }

---

www.nundesign.fr

nun.artsgraphiques

nun.designgraphique