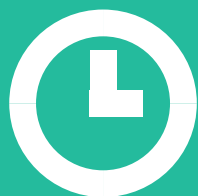
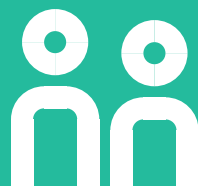


Gør fremtiden konkret

Servicerejse



45 min



Gruppe

Beskrivelse

En servicerejse sætter brugeren af en service i centrum. Her får I et visuelt overblik over, hvem der tilsammen tegner en service, hvem jeres målgruppe har haft kontakt med, hvad der er sket undervejs og hvordan oplevelsen har været. Øvelsen gør det muligt at udpege, hvor I gør for lidt eller måske gør for meget, hvor I skal starte og slutte jeres service, hvad I selv skal gøre, og hvad I skal lade andre om at gøre.

Sådan gør I

1. Tal med jeres vigtigste målgruppe.
2. Få målgruppen til at gennemgå deres oplevelse af servicen. Det kan være en god idé at tegne en tidslinje, som strukturerer interviewet og markerer hvad der sker før, under og efter jeres service.
3. Spørg ind til, hvem målgruppen har haft kontakt til og hvad der er sket.
4. Få til sidst brugerne til at markere de 3-4 mest betydningsfulde nedslag på rejsen. Det kan være såkaldte pain points eller heart points. Altså steder i servicen, som har stor positiv eller negativ følelsesmæssig stor betydning for brugeren.

Materialer

Servicerejse-plakat
Ikoner
Tusser