

SERVICEREJSEN skal give dig det store overblik. Her visualiserer og uddyber du forløbet omkring en service - med udgangspunkt i brugerens oplevelse. Du skal lave en servicerejse for hver brugertype.

SERVICEREJSEN skal dække hele forløbet - både før, under og efter mødet med din service. Start med brugerens tidslinje og arbejd dig nedefter i skemaet. Tegn og marker, hvor der sker noget i SERVICE-REJSEN med udgangspunkt i dine indsigter.



### TÆNK OVER / HUSK

HUSK at kigge på dine karakterprofiler - og særligt de udvalgte kontaktpunkter. Gør servicerejsen det tydeligt for dig hvilke touchpoints eller processer, der med fordel kan arbejdes med? Hvis ikke skal du genbesøge UDFORDRINGEN og INDSIGTEN. Er der noget du har overset? Nogle andre du burde tale med?



### NÆSTE METODE

METODE NR.4: IDÉEN



Nu skal du til at udvikle - og gerne sammen med brugerne. Inden du går til næste metode skal I med udgangspunkt i servicerejsen finde ideer, som I tror kan løse brugernes problemer.

Start med en brainstorm - hvad ville være rart for brugeren? og hvad ville være hensigtsmæssigt for kommunen?



#### BRUGERENS REJSE

Hvordan ser brugerens rejse ud?



#### TOUCHPOINTS

Hvornår i brugerens rejse møder hun servicen?



#### KOMMUNEN

Hvordan ser kommunens rejse ud?



#### PROCESSER

Hvad sker der med brugerens input?