

ÚKOLY

Studenti budou na základě již dříve definovaných archetypů (PERSONAS) a TÉMAT cest dále rozpracovávat s využitím *nástrojů service designu* konkrétní sledy událostí při absolvování zákaznické cesty (STORYBOARD). Dále rozpracují detailní průchod konkrétní službou z pohledu zákazníka (BLUEPRINT).

Úkol č. 1: Storyboard

Vypracuje průchod daného archetypu (PERSONAS) celou zákaznickou cestou (STORYBOARD), která vychází z definovaného TÉMATU cesty. STORYBOARD je možné zpracovat v teoretické rovině (resp. bez nutnosti absolvovat terénní šetření při současné epidemické situaci). Pro co největší reálnost využijte mapové podklady a zaznačte do nich průchod jednotlivými TOUCHPOINTS (např. mapy.cz). Využijte webové stránky atraktivit, které vaše persona navštíví (např. pro zjištění vstupného, ceny služby, otevírací doby, denního menu apod.). Pro hypotetické nastínění problémů/momentů překvapení se inspirujte na recenzních portálech.

Vezměte v úvahu, že kromě veřejného prostoru navštíví a bude konzumovat i nějakou službu, musí se dostat/přepravit z místa na místo, apod.

Výstup vložený do odevzdávnice: scénář průchodu zákaznickou cestou (cca 500 slov) a vizualizace zákaznické cesty s popisem jednotlivých kroků. Využít můžete šablonu [Storyboarding.pdf](#), případně jiný online nástroj.

Úkol č. 2: Blueprint – plán průchodu službou

Vyberte si jednu službu, kterou PERSONA konzumuje během svého průchodu TÉMATEM. Zmapujte KOMPLEXITU konkrétní SLUŽBY. KOMPLEXITA znamená vzít v úvahu nejen to, co se odehrává na scéně, ale zohlednit i aktivitu v zákulisí a PODNIKOVÉ PROCESY.

Jakou službu si vyberete?

Kdy/kde získá zákazník povědomí o této službě?

Jak je toto povědomí zhmotněno?

Co zhmotnění vyžaduje za aktivitu ze strany zákazníka?

Co tato fáze vyžaduje od frontstage zaměstnanců?

Co tato fáze vyžaduje od backstage zaměstnanců?

Průchod (konkrétní jednou) službou si představujte z pohledu osoby interagující se službou (tedy z pohledu PERSONY).

Výstup vložený do odevzdávnice: kompletně zpracovaný blueprint. Využít můžete šablonu [workposter-blueprint A1](#).