

# Ny tjänsteresa

En del av Färdplanen för tjänsteinnovation



Dokumentet är skapat utefter "[Veikart for tjenesteinnovasjon](#)"



EUROPEISKA  
UNIONEN  
Europeiska  
regionala  
utvecklingsfonden



region  
västerbotten

## En ny tjänsteresa

En ny serviceresor beskriver stegen i en planerad tjänst så att den kan implementeras och underhållas. Det här verktyget dokumenterar planeringen så att alla medarbetare vet vilka uppgifter som behöver göras för att leverera önskad användarupplevelse.

### Varför göra det här?

En tjänst består av många delar som måste samordnas. Det är viktigt att ni dokumenterar den framtida tjänsten väl för att säkerställa att alla har en gemensam förståelse för hur tjänsten ska utföras och upplevas. Serviceresan fungerar som ett recept på hur tjänsten kommer att implementeras och drivas. Att dokumentera och planera en framtida tjänsteresa hjälper er också att upptäcka "luckor" och problemområden samt överlappningar inom ansvarsområden.



### Hur gör man?

Specificera händelseförloppet för den tänka tjänsten eller lösningen. Bjud in olika aktörer och medarbetare som ansvarar för att leverera tjänsten till en workshop för att skapa ett utkast för tjänsteresan.

Tips! Till workshopen kan du skriva ut den bifogade mallen i stort format och hänga upp på väggen. Deltagarna kan tillsammans dokumentera de olika stegen på post-it-lappar och beskriva hur tjänsten kommer att upplevas, utföras och organiseras.

Tjänsteresan bör ge klarhet kring:

- den specifika användarupplevelsen (Vad händer med användaren i varje steg?)
- alla kontaktpunkter (i vilka kanaler uppfyller användaren tjänsten?)
- arbetsprocesser, roller och ansvar (Vem gör vad?)
- behov av information och utbildning i varje avsnitt för att få tjänsten att fungera bra - eventuella krav på tekniska lösningar

### Workshop-material

Skriv ut följande sidor i A4 eller A3 och sätt upp på väggen inför workshopen. Använd post-it för att fylla mallen sedan. Se exempel.

# Exempel på tjänsteresa

Brukare

Anhörig

Steg för invånaren

Händelseförloppet för brukare och anhörig i kronologisk ordning.

Kontaktpunkter

Hur går mötet mellan brukare/patient/anhörig och tjänsten till?

Aktör 1

Aktör 2

Aktör 3

Aktör 1

Aktör 2

Arbetsprocesser inom verksamheten

Vilka uppgifter utförs och vem utför dessa?

Teknik

Vilken teknik finns i arbetsprocessen?

Utbildning

Vilken utbildning och information krävs för detta steg?

# Steg för invånaren

Händelseförloppet för  
brukare och anhörig i  
kronologisk ordning.

Brukare

Anhörig

# Kontaktpunkter

Hur går mötet mellan  
brukare/patient/anhörig  
och tjänsten till?

# Arbetsprocesser inom verksamheten

Vilka uppgifter utförs och  
vem utför dessa?

Aktör 1

Aktör 2

Aktör 3

Aktör 1

Aktör 2

# Teknik

Vilken teknik finns i  
arbetsprocessen?

# Utbildning

Vilken utbildning och  
information krävs för det-  
ta steg?