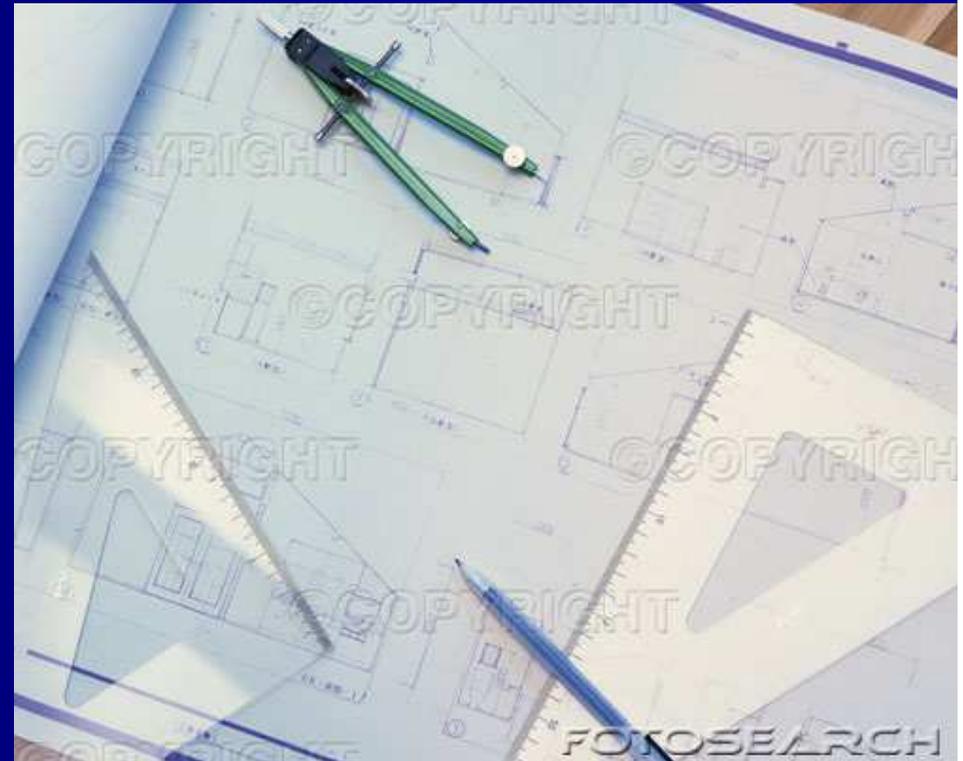


Blueprinting

Diagrama de Serviço



O que é um diagrama de serviços?

- Um diagrama de serviços é uma **figura** ou um **mapa** que representa com precisão o sistema de serviço.
- São úteis para **formatar e reformatar** as etapas do desenvolvimento do serviço.



O que é um diagrama de serviços?

- O diagrama de serviços é apresenta o serviço de forma visual, por meio das descrições simultâneas do processo de fornecimento do serviço.



Componentes do Diagrama de Serviços

Evidência Física

Ações de clientes

Alinha passos, escolhas, atividades e interações que o cliente exerce no processo de compra, consumo e avaliação do serviço.

Linha de interação

Contato na linha de frente Ações de funcionários

Passos e atividades que o pessoal de contato executa e que são visíveis ao cliente.

Linha de visibilidade

Contatos de retaguarda Ações de funcionários

Ações de funcionários que ocorrem "por trás da cena" para apoiar as atividades.

Linha de interação interna

Processos de apoio

Serviços internos, os passos e as interações que ocorrem para dar apoio aos funcionários de contato na prestação do serviço

Componentes do Diagrama de Serviços

Evidência Física

Ações de clientes

A evidência física do serviço em cada ponto de contato.

Linha de interação

Contato na linha de frente
Ações de funcionários

Interação entre clientes e empresa.
Contato de serviço.

Linha de visibilidade

Contatos de retaguarda
Ações de funcionários

Separa as atividades de serviço que são visíveis ao cliente das que não são.

Linha de interação interna

Processos de apoio

Separa as atividades do pessoal de contato daquelas do pessoal ligado a outras atividades e funcionários responsáveis pelo apoio aos serviços.

O Serviço do ponto de vista do usuário



Diagrama de serviços de entrega de correio

Evidência Física

Caminhão
Pacotes
Formulários
Computador de
mão
Uniforme



Ações de clientes

Ligações do
cliente

Cliente
entrega o
pacote

Linha de interação

Contato na linha de frente
Ações de funcionários

Motorista
coleta o
pacote

Linha de visibilidade

Contatos de retaguarda
Ações de funcionários

Pedido de
serviço
pelo cliente

Linha de interação interna

Processos de apoio

Envio de
motorista

Recebimento e
carregamento
pelo aeroporto

Vôo para o
centro de
triagem

Triagem de
pacotes



Diagrama de serviços de entrega de correio expresso

Evidência Física



Caminhão
Pacotes
Formulários
Computador de mão
Uniforme

Ações de clientes

Linha de interação

Cliente recebe o pacote

Contato na linha de frente
Ações de funcionários

Linha de visibilidade

Motorista entrega o pacote

Contatos de retaguarda
Ações de funcionários

Linha de interação interna

Processos de apoio

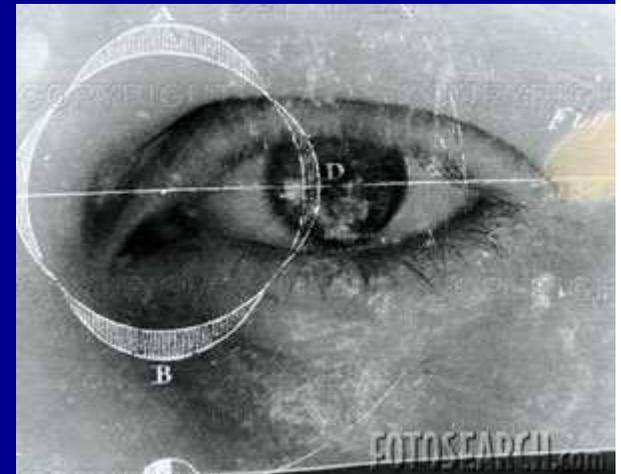


Analise o Diagrama de Serviços de hospedagem em hotéis



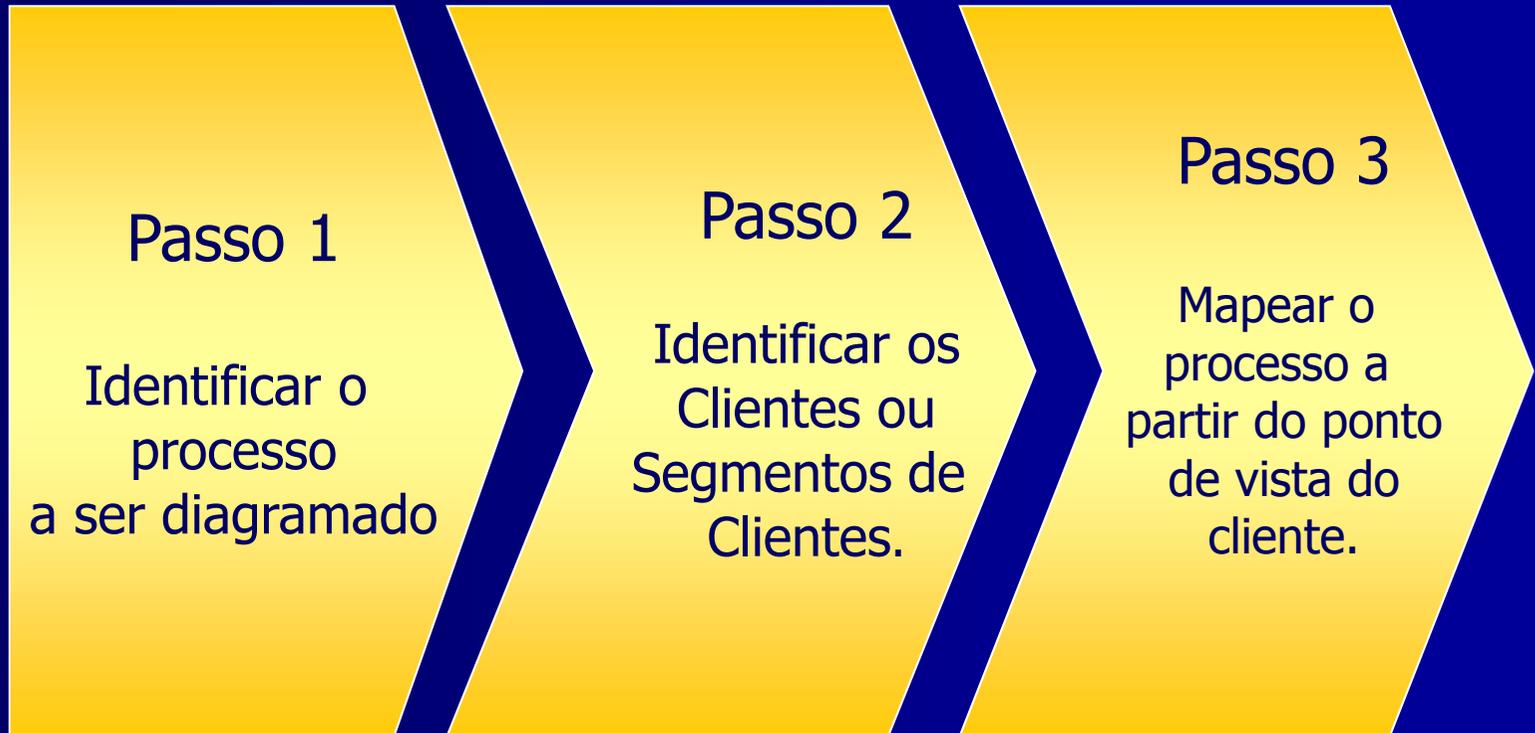
Lendo e utilizando os Diagramas de Serviços

- Compreender o processo do serviço do ponto de vista do usuário;
- Compreender os papéis de contato dos funcionários;
- Compreender a integração de vários elementos do processo de serviço;
- Reformatação do serviço.





Construindo um diagrama





Construindo um diagrama



Passo 4

Mapear as ações de funcionários de contato (de linha de frente e de Retaguarda).

Passo 5

Relacionar as atividades de clientes e pessoas de contato com relação às funções de apoio necessárias.

Passo 6

Acrescentar evidências de serviço a cada etapa das ações do cliente.

Informação adicional

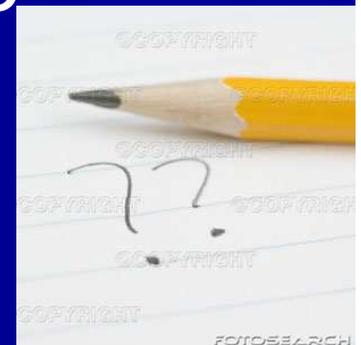
- A metodologia **Gerenciamento de Processos** pode ser amplamente utilizada na análise de processos de serviços.





Questões freqüentes

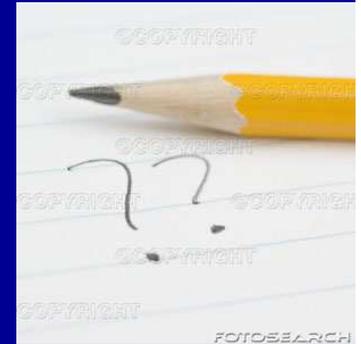
- Que processo deveria ser mapeado?
- Segmentos de mercados múltiplos podem ser incluídos no diagrama?
- Quem deveria “desenhar” o diagrama?
- O serviço existente ou o desejado deveriam ser diagramados?





Questões freqüentes

- Exceções ou processos de recuperação deveriam ser incorporados ao diagrama?
- Qual o nível adequado de detalhamento?
- Que símbolos deveriam ser usados?
- Prazos e custos monetários devem ser incluídos no diagrama?



Fontes desta aula:

- ZEITHAML, Valarie A. *Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente*. Porto Alegre: Bookman, 2003 – Págs. 193-200

FITZSIMMONS, James e FITZSIMMONS, Mona. *Administração de Serviços*. Porto Alegre : Bookman, 2005. – Págs. 95-96