

Palvelun kontaktipisteet

Ihmiset

Ihmisiä tarvitaan palvelun tuottamiseen. Palvelumuotoilussa heidät jaetaan kahteen eri ryhmään: asiakkaisiin ja henkilökuntaan. Molemmat ovat myös palvelun käyttäjiä. Se, minkälaiseksi palvelu muotoutuu, riippuu siitä, miten näiden toimijoiden välinen vuorovaikutus toimii.

Tilat

Tilat ovat se paikka, jossa asiakkaalle näkyvä palvelu tapahtuu. Tilat voivat olla joko fyysisiä (mm. liikehuoneistot) tai virtuaalisia (mm. internet). Tilat viestivät tekemisen mahdollisuuksista ja ohjaavat ihmisten käyttäytymistä. Tiloissa tulisi kiinnittää erityistä huomioita palvelun kontaktipisteisiin, jotka ovat ihmisen aistein havaittavissa kuten äänet ja valaistus.

Esineet

Esineet sijoittuvat sekä tiloihin että ympäristöön. Niiden tarkoitus on synnyttää, ylläpitää ja lisätä vuorovaikutusta palvelun tarjoajan ja asiakkaan välillä. Esineet voivat olla isoja ja monimutkaisia laitteita tai yksinkertaisia ja pieniä välineitä. Ne voivat olla myös esineitä, joita henkilökunta käyttää palvelun tuottamiseen, mutta siinäkin tapauksessa ne ovat asiakkaalle näkyviä ja vaikuttavat palvelukokemukseen. Esineitä ovat esimerkiksi hinnastot, esitteet, hoitotuolit.

Prosessit eli toimintatavat

Prosessit eli toimintatavat määrittävät sen, millä tavalla palvelu tuotetaan. Palvelussa kaikki toiminta voidaan määrittää pienintäkin yksityiskohtaa myöten. Mitä paremmin prosessi pystytään kuvaamaan, ja toimimaan sen mukaisesti, sitä tehokkaampaa on toiminta. Prosessit eivät ole pysyviä, vaan niitä voidaan muuttaa tarpeen mukaan.