

服務架構圖

What 什麼是服務架構圖？

當我們進行服務設計時，服務架構圖是一款相當實用的工具，它綜合了新服務發展、互動設計和服務設計的新興領域之貢獻，並且可以同時關注多個不同類型的使用者與利益關係人，了解個別需求異同點，在共同的服務架構上，探索最合適使用者的體驗流程。



Why 為什麼要使用服務架構圖？

服務架構圖可以協助團隊進行特定服務領域的服務架構的分析和討論個別利益關係人的需求重點，設想其相關問題與解決方案。在從使用者需求的角度出發，了解在服務架構中個別接觸點上的解決方案，通過系統化的梳理，我們得以完善現有流程的優化或者是開發全新的服務流程。

When 什麼時候使用服務架構圖？

1. 開發新服務流程：特別是用於服務架構的探討，服務架構圖可幫助團隊在短時間內思考個別節點的可能性，在考慮服務流程下，設計服務架構雛形。通過導入使用者的多重視角，讓團隊成員可以在多重利益關係人所形成的支線中探討創新突破點，並整合成為全新的服務模式。
2. 既有產品改良：利用服務架構圖進行現有服務流程及潛在問題的疏理，透過個別接觸點的檢討，我們可以針對使用者的痛點進行服務改善與優化。

How 怎麼使用服務架構圖？

準備材料：

一個大白板（或海報紙）、彩色筆、彩色便條貼

預估操作時間：40 分鐘-60 分鐘

理解概念：

不同使用者經歷不一樣的旅程。因此，在歸納步驟及服務構想時，可以針對個別使用者盡可能提供多樣化的想法。

使用步驟：

- ◆ **建立框架**：團隊必須要思考討論使用者在體驗某項服務時的整體流程，需要經歷哪些步驟，將步驟歸納為涵蓋較為廣泛的「框架」，把這些步驟框架書寫在表格最上方旅程的對應方格中。
- ◆ **點子發想**：針對每一個步驟框架，團隊成員可以盡可能地思考有趣的點子與構想，每一個構想寫在一張便利貼上，貼在步驟框架的下方，點子與想法越多越好。

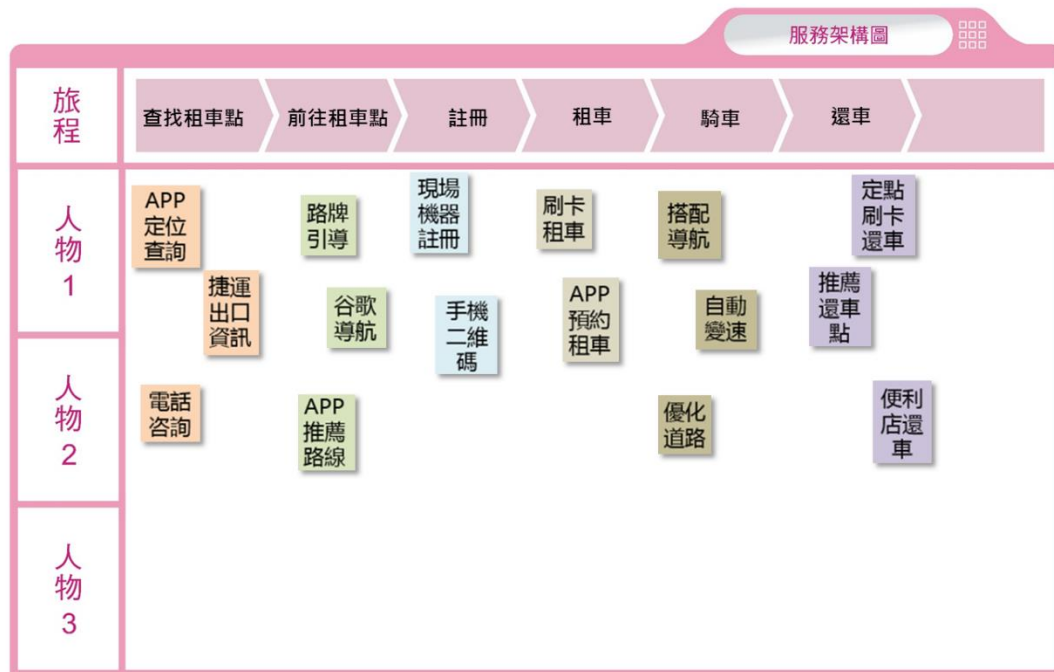
- ◆ **導入使用者：**團隊可以導入對於不同的使用者的考量，從不同類型的使用者的需求出發，重新整理發想點子的便利貼，在眾多的服務構想中，找到最適合該類型使用者的解決方案。
- ◆ **檢討服務框架：**從點子中檢視服務框架的順序與完整度，如果點子隱含了服務框架的改變，在此可以進行服務框架上的修正，無論是步驟、數量、順序上都可以進行最適化的調整。
- ◆ **服務架構重整：**整理出對於不同利益關係人的最佳解決方案，再次討論是否有可補充或完善的地方，最後完成服務架構圖。

使用範例 (以 YouBike 為例):

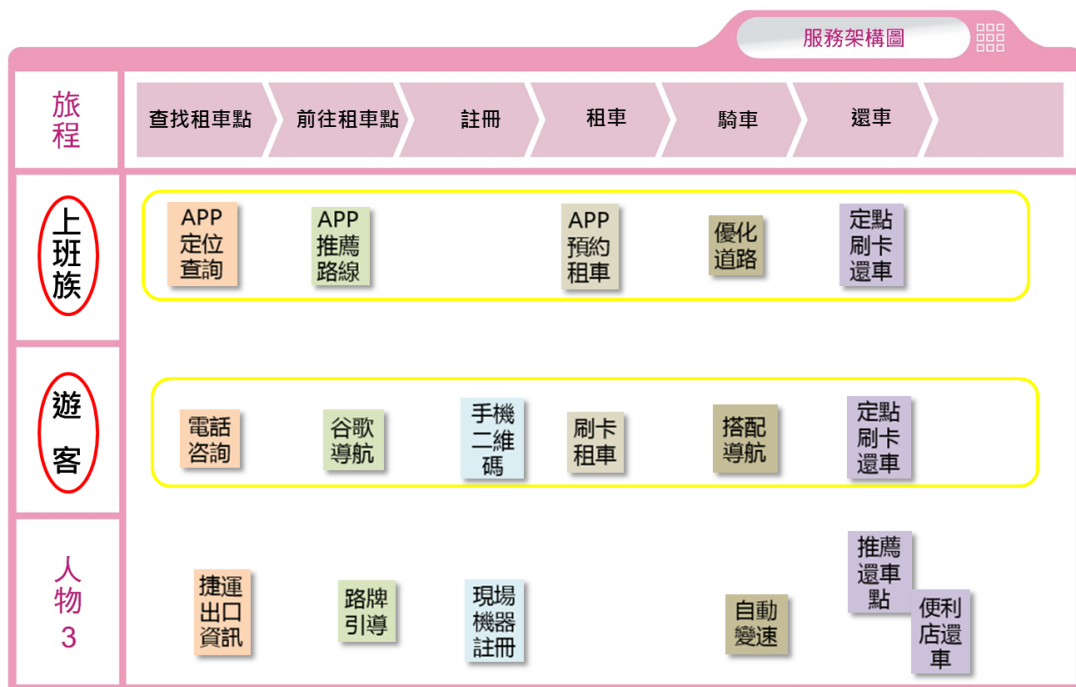
第一步：團隊成員互相訪問使用 ubike 的經驗，總結出了租車共有六個步驟框架，分別是「查找」、「前往」、「註冊」、「租車」、「騎車」及「還車」等六個步驟，形成一個完整的使用者旅程。



第二步：針對每個步驟，成員列出現有的一些服務並積極發想新的服務構想。譬如在還車流程中，現在都是到租車點還車，有沒有可能在便利店或者是和附近的下一個使用者預約見面交接呢？把這些想法都寫下來，分門別類貼在海報紙上。

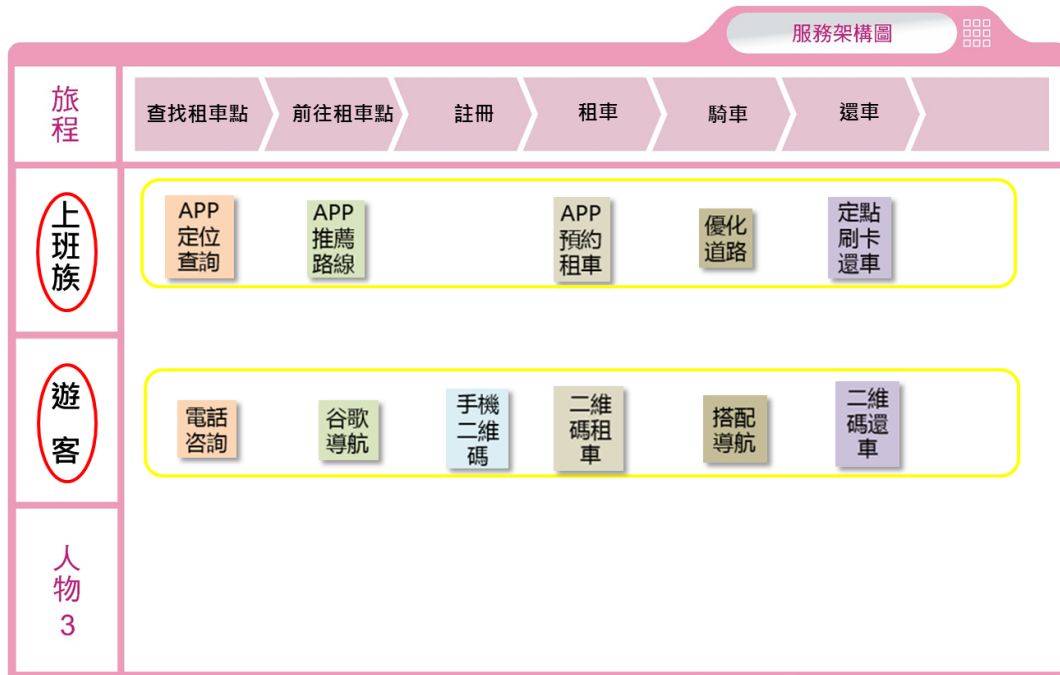


第三步：在人物欄寫上不同的使用者類型，根據使用者的特色與需求，找出每個步驟的最佳方案。



第四步：重新檢視步驟框架的合理性。在進行初步的步驟框架歸納時，可能會有些重疊或遺漏。從不同的點子發想中，是否揭露了對於框架修正的可能性，是否有可能增減步驟、合併框架、或是重新安排順序？如果有需要則重新進行步驟上的編排，如果沒有需要，則可以直接進行下一個步驟。

第五步：整理針對不同使用者的最佳解決方案，再次討論是否有可補充或完善的地方，譬如針對遊客，他們可能沒有辦悠遊卡，在租車還車過程中，刷卡是否可以改成手機支付。修改後即完成服務架構圖。



重點提示：

- 1、在進行發想的時候，如果成員們的想法相對局限保守，我們需要進一步思考，到底是因為現有的步驟已經相對完善，或是這裡隱藏了其他的設計挑戰？
- 2、導入使用者之後，我們需要從使用者的需求重新出發，逐步收斂歸納點子，找出特別適合該使用者的點子與想法。

關鍵字列表：服務架構、服務旅程、服務框架、利益關係人、