

PALVELU- PROSESSIN KUVAUS

Lähimatkailu-
palvelut
-verkostot
-oppaat

KÄSITIÖMATKAILU

MATKAILU
&
KULTTUURI

VANHUS-
PALVELUT

VANHUSTEN
'HOITO'
RUOKA
SIIVOUS

koti palvelu

SYRJÄYTYMINEN &
TYÖTTÖMYYS

Nuorten syrjäytymisen
ehkäisy ja takaisin
paruuteen saaminen

Kuntoutuva työtöim.

LEADER

Pohjois-Pohjanmaa



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



maaseuturahasto

PALVELUPROSESSIN KUVAUS

Palveluprosessin kuvauksen avulla **hahmotetaan tuotettavan palvelun sisältöä**. Palvelun hahmotaminen vaihe vaiheelta helpottaa aikataulujen ja palveluun tarvittavien resurssien suunnittelussa. Palveluprosessin kuvaus on oleellinen osa palvelun tuotteistamista.

Palveluprosessin kuvausta täyttäessä on hyvä pohtia vastauksia kysymyksiin:

- Mikä on ydintuote/palvelu?
- Mitkä ovat lisäedut/palvelut?
- Mitkä ovat palvelun työvaiheet?
- Missä järjestyksessä työvaiheet tehdään?
 - Ketkä osallistuvat eri työvaiheisiin?
 - Missä työvaiheet suoritetaan?
 - Mitkä ovat resurssit vaiheiden suorittamiseen? (esim. työpanos, teknologia, tilat yms.)
 - Mitkä ovat työvaiheiden kriittiset kohdat? (esim. tiedot asiakkailta, kuten ruokavalio, terveydentila ja aikataulut)



**Onko prosessissa pullonkauloja?
Miltä prosessi näyttää asiakkaan näkökulmasta?**

	Vaihe 1: Tulo opastetulle kierrokselle	Vaihe 2	Vaihe 3	Vaihe 4	Vaihe 5
Vaiheen kesto	5 min kävellen siltaa pitkin parkkipaikalta				
Osallistujat	vastaanottaja, tulijat				
Suorituspaikka	silta				
Tarvittavat resurssit	-				
Kriittiset kohdat	opasteet, alustan pinnoite, opasteiden näkyminen				