Service Blueprint

Näkyvä asiakkaille

Piilossa asiakkaille

Pullonkaulat

Kiinnostus

Asiakkaan havaittavissa olevat asiat

- Internet
- Kotisivut
- Facebook
- Puhelin
- Sähköposti
- Mainokset
- Lehdet
- Ulkomainonta
- Suusta suuhun
- Hinnasto

- Kotisivut

- Kotisivut
- Lippu
- Kuitti

Asiakkaan toiminta

Alku → Kiinnostus elokuvateatterin → Sopivan elokuvan, näytöksajan ja hinnan etsiminen → Lipun ostaminen ja istumpaikan valinta → Lipun ja varaustietojen saaminen sähköpostiin tai puhelimeen

Vuorovaikutuksen rajapinta

Front desk - asiakaspalvelijan toiminnot

Näkyvyyden rajapinta

Back office - henkilöiden toiminnot

- Pitkä kotisivut ajantasalla
- Tarjoa apua, vastaa kysymyksiin
- Pulkasäpäkkä
- Elokuvaohjelmiston suunnittelu ja siirto järjestelmiin
- Elokuvien tilaaminen levittäjiltä

Sisäisen vuorovaikutuksen rajapinta

Tukiprosessit

- Lipunvarausjärjestelmä
- Markkinointisuunnitelma
- Puhelin-, internetliittymät
- Maksujärjestelmät
- Sähköposti
- Uusien elokuvien ohjelmointi järjestelmiin ja vanhojen poisto
- Sopimukset elokuvien levittäjien kanssa

Saapuminen elokuvateatteriin

Asiakkaan havaittavissa olevat asiat

- Parkkipaikat
- Valot
- Rakennuksen ja asäänkäynnin ulkonäkö
- Elokuvateatterin mainokset
- Opasteet

- Aulatila
- Elokuvaposterit
- Digitaalinäytöt
- alkovista
- elokuvista ja lippujen hinnoista
- Esitteet
- Muut asiakkaat

- Kaluusteet ja sisustus
- Popcornin tuoksu
- Muut asiakkaat
- Jonotusuoliqiset

- Istumakartta
- Tietokone
- Luppulukoitin
- Lippu
- Työntekijän ulkoasu ja äänensävy
- Popcornin tuoksu
- Muut asiakkaat

Asiakkaan toiminta

Saapuminen elokuvateatteriin → Sopivan elokuvan, näytöksajan ja hinnan etsiminen → Jonottaminen lipun ostamiseksi → Lipun ostaminen ja istumpaikan valinta

Front desk - asiakaspalvelijan toiminnot

- Tervehtiminen heti saapumassa
- Tarkistaa elokuvan saatavuuden
- Näyttää vapaat paikat
- Ottaa maksun käteisellä/ kortilla
- Antaa lipun
- Tarkistaa elokuvaan lahdyn tilauksen

Back office - henkilöiden toiminnot

- Parkkipaikasta ja rakennuksen julkisivusta huolehtiminen
- Elokuvaohjelmiston suunnittelu ja siirto järjestelmiin
- Elokuvien tilaaminen levittäjiltä
- Toimitilan ylläpitäminen
- Lipun ostotapahtuman tekeminen kassajärjestelmistä, verkon kautta tai puhelimitse
- Käteiskassan ylläpito
- Käyjämäärien laskeminen
- Siivous

Tukiprosessit

- Opasteiden suunnittelu
- Sopimukset elokuvien levittäjien kanssa
- Varausjärjestelmän ylläpito
- Istumapaikkajärjestelmän ylläpito
- Hintamuutosten hallinnointi
- Kassajärjestelmän ylläpito
- Käyjätilastojen tekeminen

Ennen elokuvasaliin menoa

Asiakkaan havaittavissa olevat asiat

- Karkkityllyt
- Popcornin tuoksu ja lämpöhaaqit
- Muut syötävät ja juotavat tuotteet
- Mainoksiet tarjouksista
- Hinnasto
- Työntekijän ulkoasu ja äänensävy
- Raha
- Muut asiakkaat

- WC-tilat
- WC-tilojen siisteys

- Opasteet
- Käytävä
- Ddotuusala

- Lippu
- Työntekijän ulkoasu ja äänensävy
- Salin ovet

Asiakkaan toiminta

Ohenistuotteiden ostaminen → WC-käynti → Oikean salin etsiminen → Lipuntarkastus

Front desk - asiakaspalvelijan toiminnot

- Tervehtiminen
- Ottaa tilauksen
- Ottaa maksun käteisellä/ kortilla
- Antaa tuotteet

- Tervehtiminen
- Tarkistaa lipun
- Tarvittaessa resurssia ja ohjaus

Back office - henkilöiden toiminnot

- Tuotteiden tilaukset ja asettaminen saille
- Popcornin valmistaminen
- Juomahylljyen ym. täyttö
- Kelttilin ja kahvilapuolen siivous

- WC-tilosta huolehtiminen

- Käytävän ja odotusaulan siistiys
- Mainosten päivittäminen

Tukiprosessit

- Ruokien, juomien ja muiden tarvikkeiden tilausjärjestelmä
- Tuotetarjonnan ja hinnaston suunnittelukproseessi
- Varaston ylläpito, tarvikettilaukset, invetaariot

- Siivoussuunnitelmat
- Markkinointimateriaalien tilausprosessi

Sisällä elokuvasalissa

Asiakkaan havaittavissa olevat asiat

- Salin sisustus ja jäkjestys
- Rappujen ja istuinten valaistus
- Istuimet
- Mukitelineet
- Muut asiakkaat
- Himmeä valaistus
- Työntekijän ulkoasu ja äänensävy

- Istuimet
- Mukitelineet
- Muut asiakkaat
- Valkokangas
- Trailerit ja mainokset
- Tekniikka
- Elokuva alkaa

- Kirkkaat valot
- Roskikset

Asiakkaan toiminta

Oikean istumpaikan etsiminen → Elokuvan katsominen → Elokuva päättyy

Front desk - asiakaspalvelijan toiminnot

- Tarvittaessa resurssia ja ohjaus

Back office - henkilöiden toiminnot

- Valojen himmennys
- Trailereiden ja mainosten ohjelmointi
- Elokuvan esittämisen ajoittaminen

- Evätyskelteiden huolto ja ylläpito

- Valojen päälle laitto
- Salin siivous
- Valaistuksen, istuimien ym. huolto ja puhtaanapito

Tukiprosessit

- Henkilökunnan koulutus
- Toimitilan ja laitteiden huoltosuunnitelma
- Siivoussuunnitelmat

Elokuvasalista poistuminen

Asiakkaan havaittavissa olevat asiat

- Työntekijä
- Käytävä
- Mainosposterit

Asiakkaan toiminta

Salista poistuminen

Front desk - asiakaspalvelijan toiminnot

- Kiittäminen ja toivottaa tervetulleeksi uudestaan

Back office - henkilöiden toiminnot

- Mainosten päivittäminen

Elokuvateatterista poistuminen

Asiakkaan havaittavissa olevat asiat

- Työntekijän ulkoasu ja äänensävy
- Kahvilan sisustus
- Kahvilan tarjonta
- Raha
- Mainokset

- Opasteet
- Mainosposterit
- Rakennuksen ulkoasu
- Parkkipaikka

Asiakkaan toiminta

Kahvilaan jääminen → Elokuvateatterista poistuminen

Front desk - asiakaspalvelijan toiminnot

- Tervehtiminen
- Ottaa tilauksen
- Ottaa maksun käteisellä/ kortilla
- Valmistaa ja antaa tuotteet
- Kiittää ja toivottaa tervetulleeksi uudestaan

Back office - henkilöiden toiminnot

- Keittiötarvikkeista huolehtiminen
- Tuotteiden tilaukset ja asettaminen saille
- Popcornin valmistaminen
- Juomahylljyen ym. täyttö
- Keittiön ja kahvilapuolen siivous

- Mainosten päivittäminen
- Pihan siisteydestä huolehtiminen

Tukiprosessit

- Ruokien, juomien ja muiden tarvikkeiden tilausjärjestelmä
- Tuotetarjonnan ja hinnaston suunnittelukproseessi
- Varaston ylläpito, tarvikettilaukset, invetaariot

Jälkipalvelut

Asiakkaan havaittavissa olevat asiat

- Jälkimainonta
- Uutiskirjeet
- Kotisivut
- Sähköposti
- Facebook

Asiakkaan toiminta

Suosittelu, palautteet → Loppu

Front desk - asiakaspalvelijan toiminnot

- Tyytyväisyyskyselyn lähettäminen
- Tyytyväisyyskyselyn lähettäminen
- Jälkimainonta, lähtiarvostelujen pyytäminen somesen
- Palautteiesta silfeurtoset toimenpiteet

Tukiprosessit

- Palautejärjestelmä