

# 服务视角的创新画布图

# 画布图使用说明

此画布补充了用于策略和商业—和价值建模的传统画布。通过在创新专案开始时一起填写画布 - 并在开发期间重新审视它 - 能提高团队影响他们服务体验的意识。虽然它不能取代整体的、以用户为中心的服务设计方法，但它能触发服务设计流程中强调的团队讨论。

## Organizational vision 组织愿景

组织希望能为未来实现的目标的总体愿望。

这种总体愿望，为愿景描述或使命描述，一般存在于其他地方，但可以在这里被复制。

## Service vision 服务愿景

组织期望在其用户或客户、与其产品和服务互动时提供的体验。

这部分通常尚未被阐明，但却可以作为一个有力的差异化因素。

## Challenges 挑战

可能影响实现组织愿景或服务愿景的独特因素。

这些可能包括竞争对手、法规、法律问题、技术问题等。

## Service delivery context 服务交付脉络

向用户/客户提供服务的考虑因素。

包括使用中的接触点和渠道、时间表、服务流程、第三方服务供应商、以及与组织现有服务的关系（服务生态系统视角）。

## Trends 趋势

将影响服务提供的可预期发展。

这些可能包括客户期望、竞争对手的跃进、新技术等。

## Customer context 客户脉络

关于目标群体的高度洞察。

包括痛点和期望、JTD's现有的解决方案/替代方法、以及目前能替代组织的服务提供；

可从假设开始着手，但之后应由实际数据支撑/取代。

