

igTC

[COLAB]

The Future is Collaborative

“

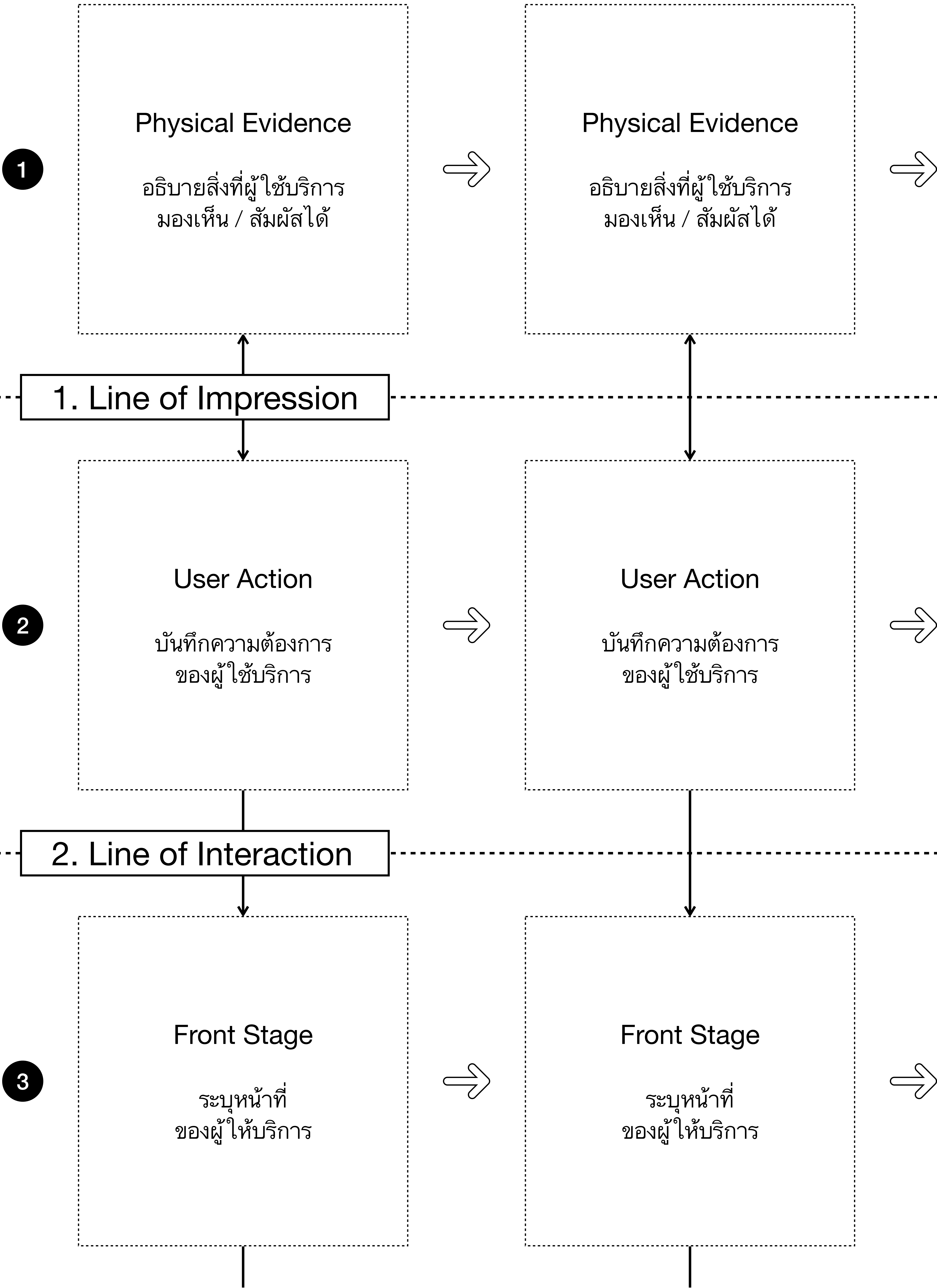
**no user
left behind**

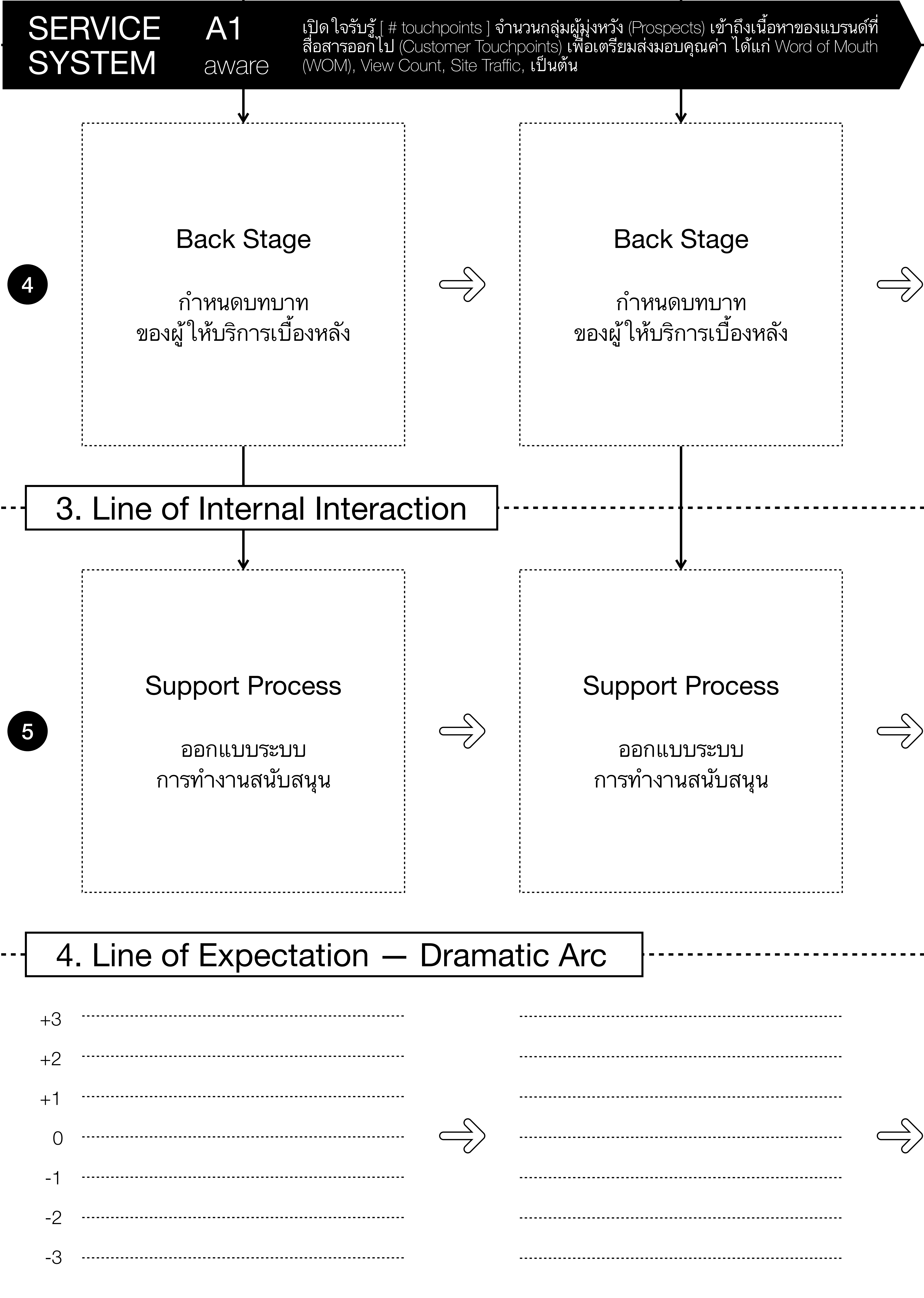
”

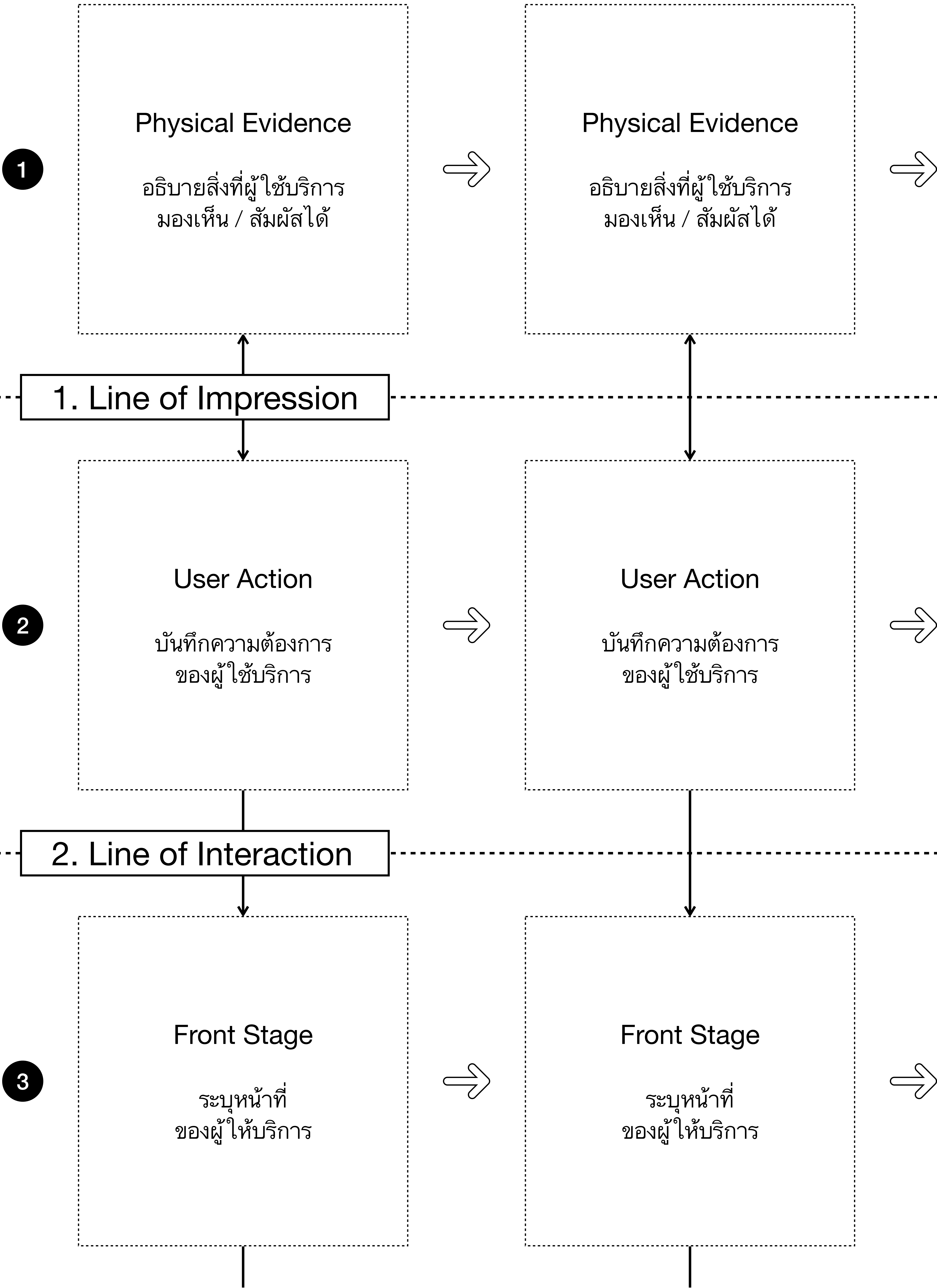
Lou Downe

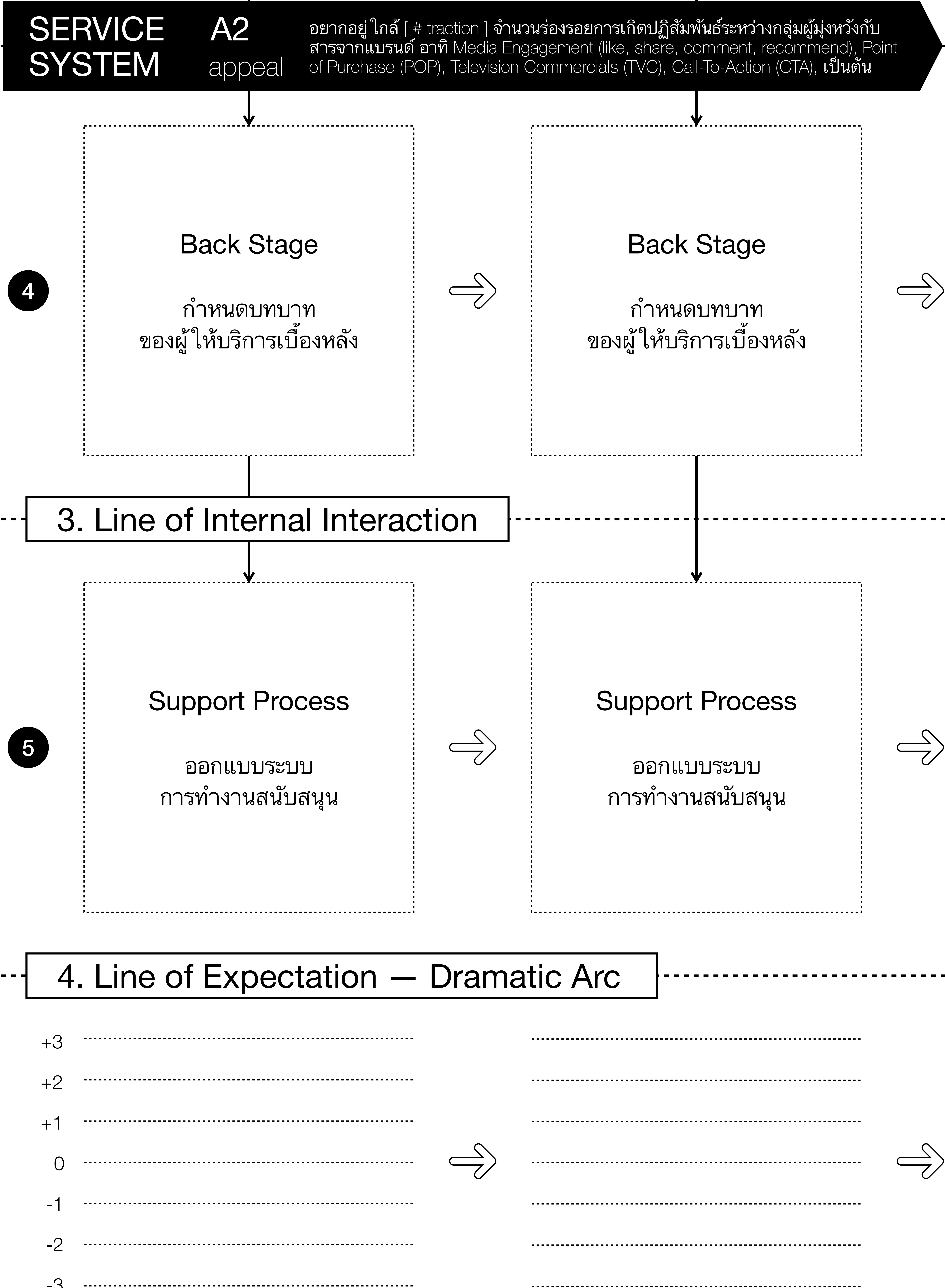


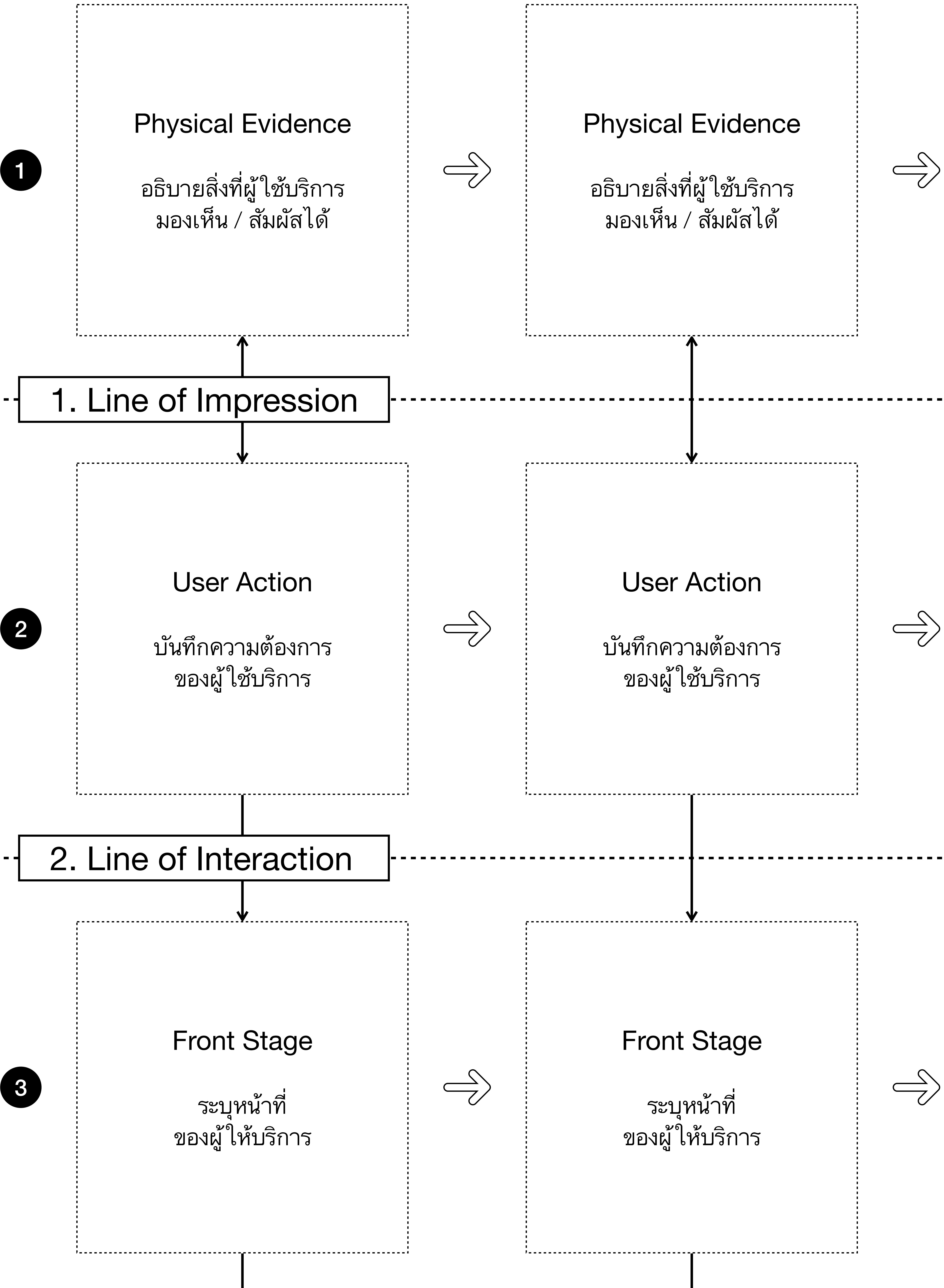
Service Blueprint @mjuigtc











SERVICE
SYSTEM

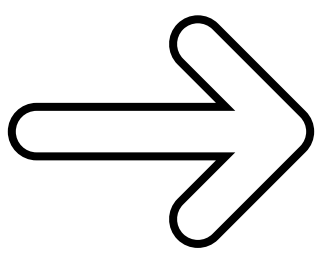
A3
ask

สนใจได้ถาม [# targets] จำนวนกลุ่มเป้าหมาย (Targets) สนใจสอบถาม หรือ ติดต่อ
กลับ ตามช่องทางการสื่อสาร เช่น Chatbot, Hotline / Helpline, Sales Call, Brand
Assistant (BA), Brand Endorsers / Influencers, Lead Generation เป็นต้น

4

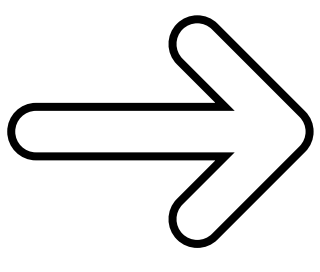
Back Stage

กำหนดบทบาท
ของผู้ให้บริการเบื้องหลัง



Back Stage

กำหนดบทบาท
ของผู้ให้บริการเบื้องหลัง

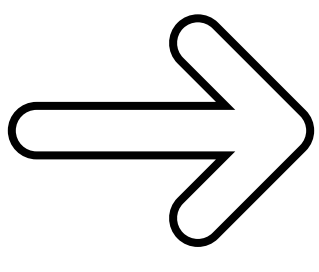


3. Line of Internal Interaction

5

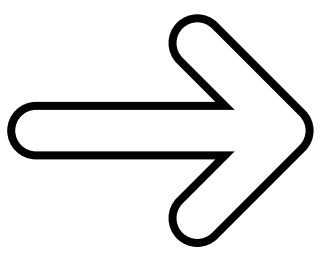
Support Process

ออกแบบระบบ
การทำงานสนับสนุน



Support Process

ออกแบบระบบ
การทำงานสนับสนุน



4. Line of Expectation — Dramatic Arc

+3

+2

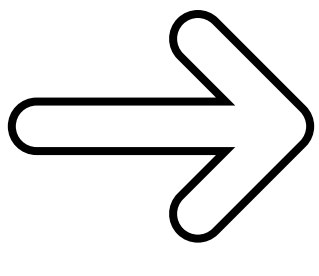
+1

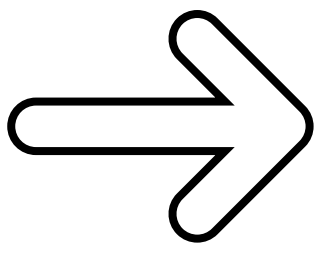
0

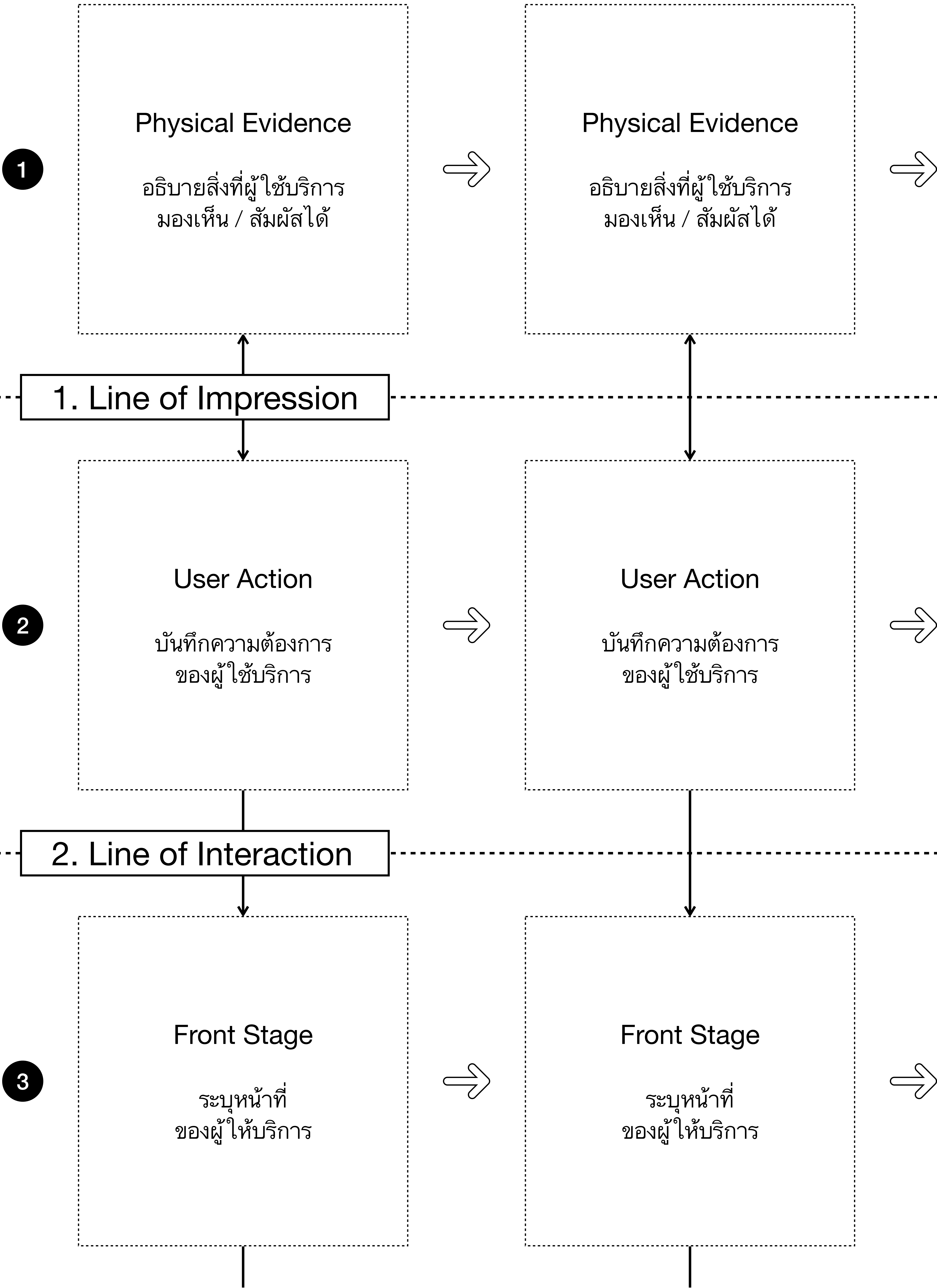
-1

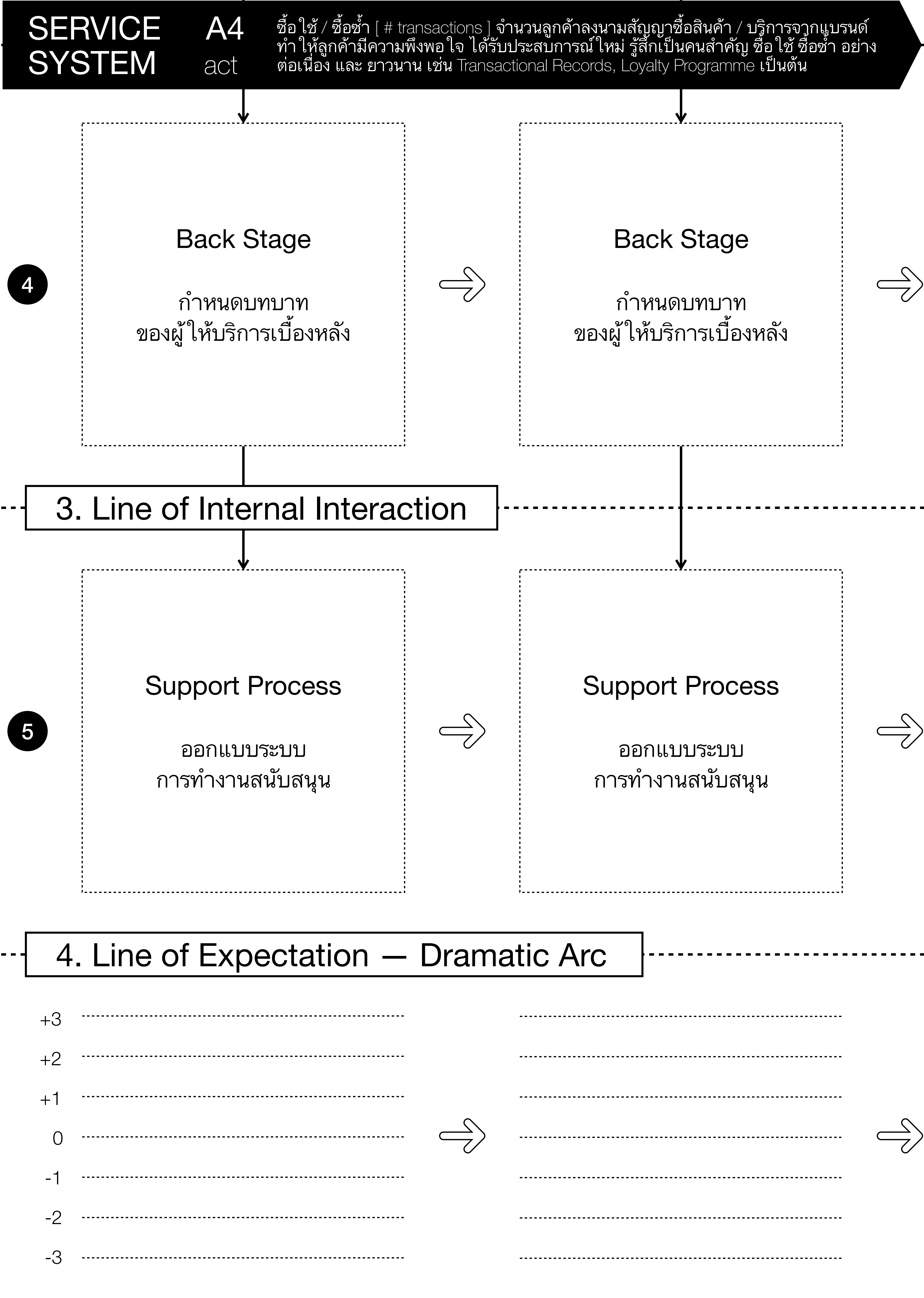
-2

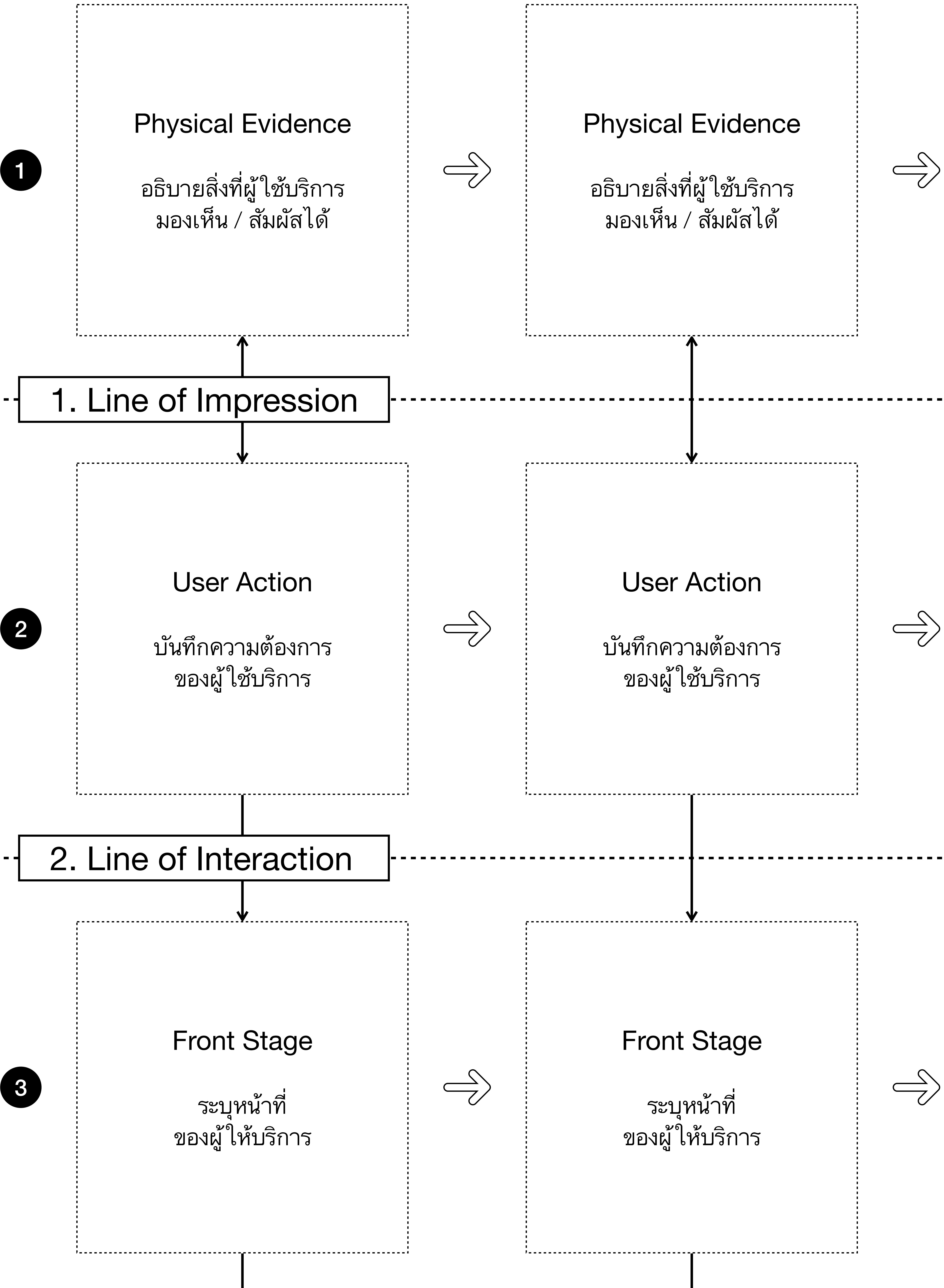
-3

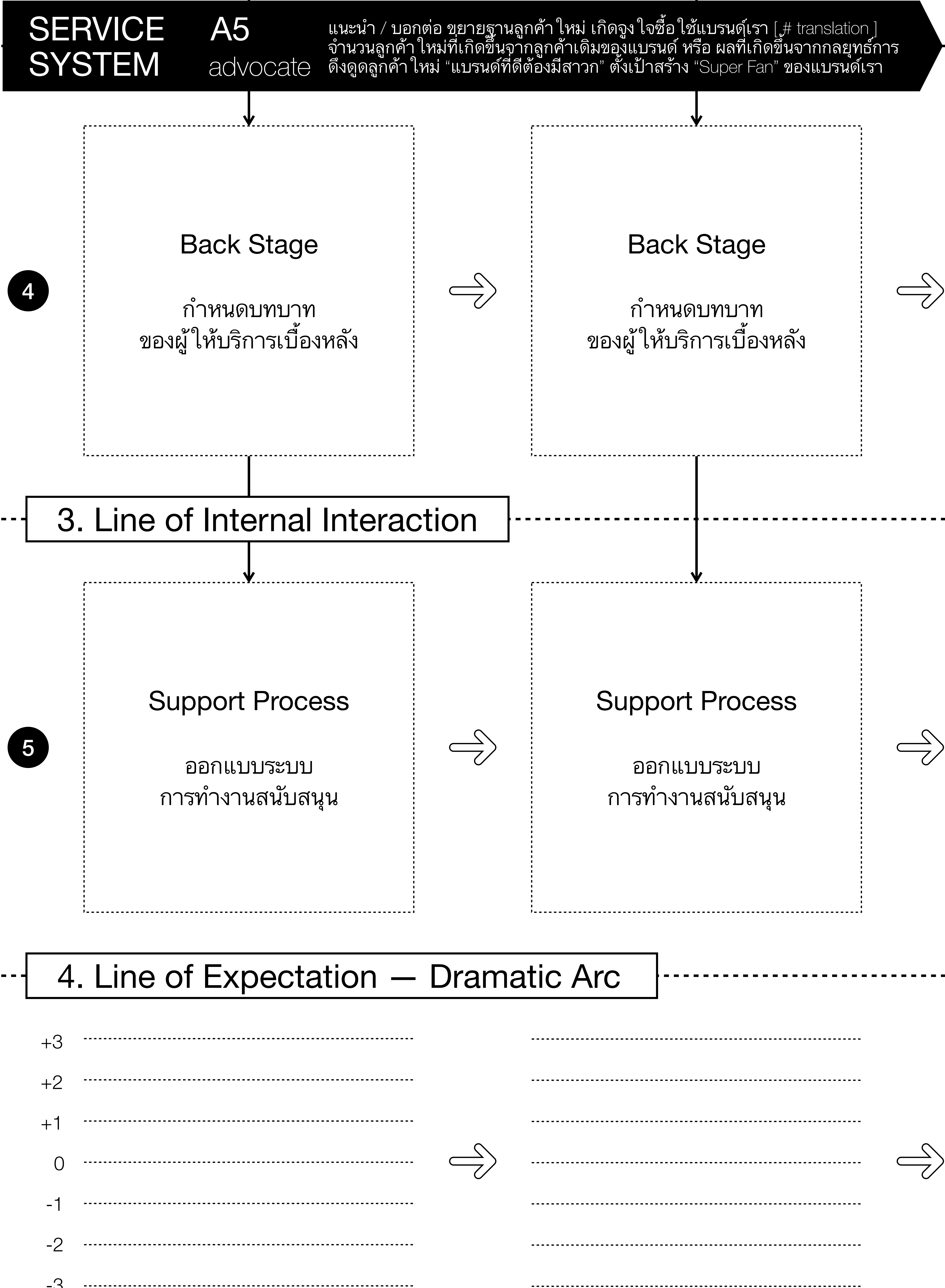














PROTO PERSONA

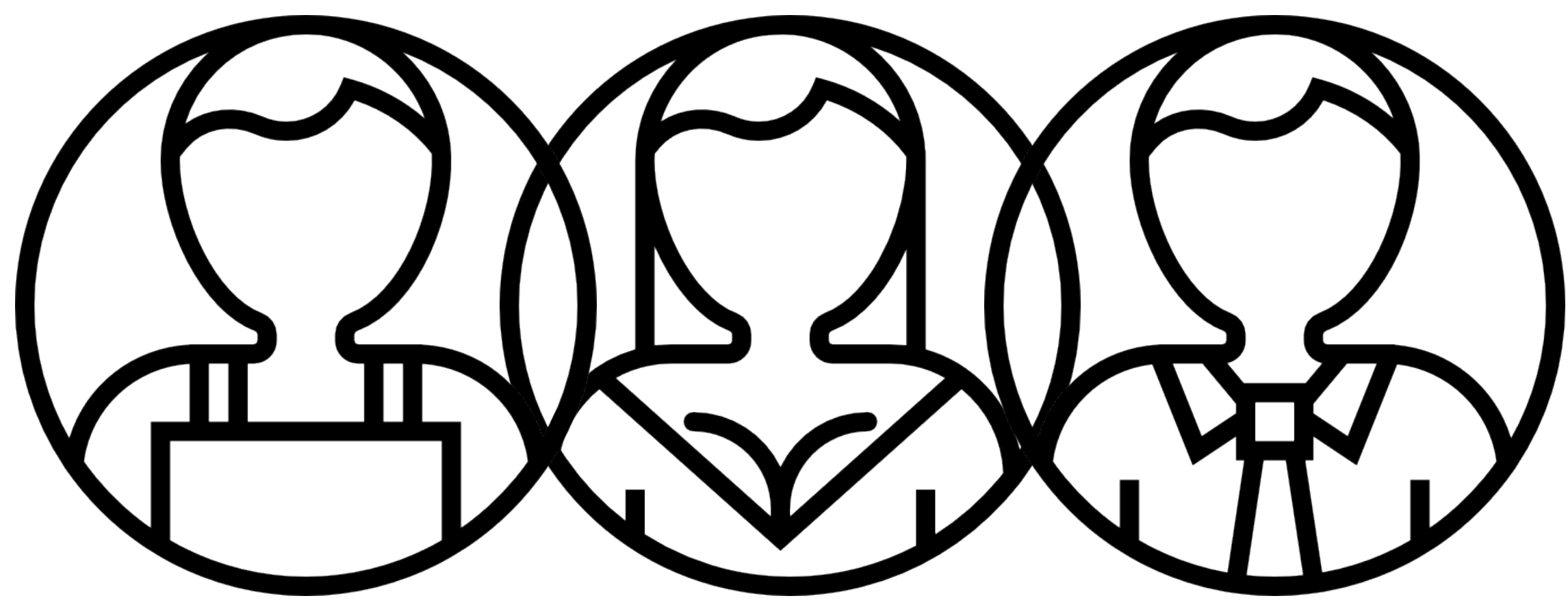
NAME

BEHAVIOURS

DEMOGRAPHICS

NEED/GOALS





USER PERSONA

NAME

mood image

mood image

mood image

mood image

FRUSTRATIONS

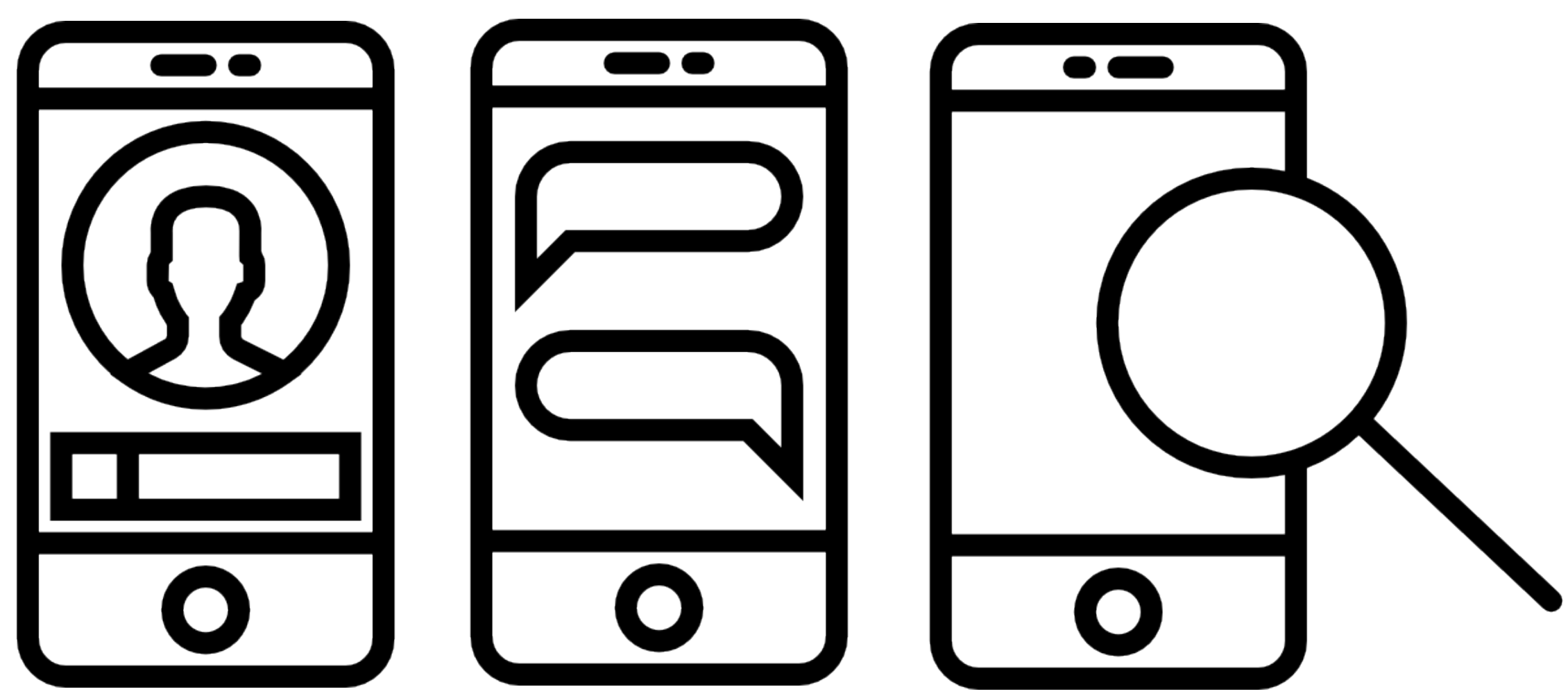
MOTIVATION

KEY INSIGHTS

QUOTE



@mjuigtc
www.mjuigtc.com



NARRATIVE INQUIRY

USER STORY

As a _____

I want to _____

so that _____

KEY INSIGHTS

because _____

but _____

FUTURE CONTEXT

When _____

USER SCENARIO

I want to _____

so that _____



@mjuigtc
www.mjuigtc.com