



Service Blueprint

ProRail - Future state

Overview

Deze service blueprint is een visuele representatie van alle processen en interacties die plaats (kunnen) vinden tussen sollicitanten of nieuwe medewerkers en ProRail tijdens het nieuwe recruitment- en onboardingsproces. Het biedt een gestructureerd overzicht van alle stappen vanaf het moment dat er een vacaturebehoefte ontstaat, tot aan het onboarden van een nieuwe medewerker. Zo creëren we een coherent overzicht van hoe dit proces eruit kan komen te zien.

De service blueprint bestaat uit vier verschillende elementen: De candidate steps, frontstage processen, backstage processen en supporting processes en systems. De candidate steps zijn de stappen die de kandidaat zet. Met frontstage processen bedoelen we de direct zichtbare interacties waarbij ProRail een interactie heeft met de kandidaat of nieuwe medewerker. De backstage actions zijn de stappen die niet zichtbaar zijn voor de kandidaat, maar die wel de kandidaatreis ondersteunen. Als laatste zijn de supporting processes en systems de systemen die het proces ondersteunen, zoals het Applicant tracking system.

Door al deze elementen in kaart te brengen, biedt een service blueprint een holistisch overzicht van hoe het nieuwe recruitment- en onboardingsproces bij ProRail kan gaan verlopen, zowel vanuit het perspectief van de kandidaat als vanuit de interne processen van ProRail. Dit helpt bij het identificeren van kansen en knelpunten, het verbeteren van de efficiëntie en het optimaliseren van de algehele candidate experience.

Instructies

Elementen Verplaatsen:

- Klik op een element dat je wilt verplaatsen (bijvoorbeeld een processtap of een lijn).
- Houd de muisknop ingedrukt en sleep het element naar de gewenste positie.

Elementen Bewerken:

- Dubbelklik op een tekstvak of een ander bewerkbaar element om de inhoud te wijzigen.
- Pas de tekst of eigenschappen aan zoals nodig.

Stappen toevoegen:

- Kopieer een van de kaartjes hieronder door deze aan te klikken met de rechtermuisknop en op Copy te klikken
- Sleep het gewenste element naar de blueprint en plaats het op de juiste locatie.

Verbindingen Toevoegen of Wijzigen:

- Klik op een element en selecteer het verbindingspictogram (pijl) om een nieuwe lijn te tekenen die elementen met elkaar verbindt.
- Om een bestaande verbinding te wijzigen, klik je op de lijn en sleep je de eindpunten naar de gewenste elementen.

Cards

