



Business Service Design

Kennissessie IIBA NL

Geertje Appel

Manager Le Blanc Academy

gappel@ilionx.com



THE BA COMMUNITY



Luister naar onze BA podcast
via Spotify, Apple Podcasts en
Google Podcasts



BA BREW
Assist Knowledge Development

Subscribe to the BA Brew
podcast via Spotify, Apple
Podcasts and Google Podcasts



requirements
kenniscentrum

IREB

IIBA
Dutch
Chapter



Heider op het raakvlak van Business en IT **2026**



Check out the videos, free
learning and more
assistkd.com/learning-zone

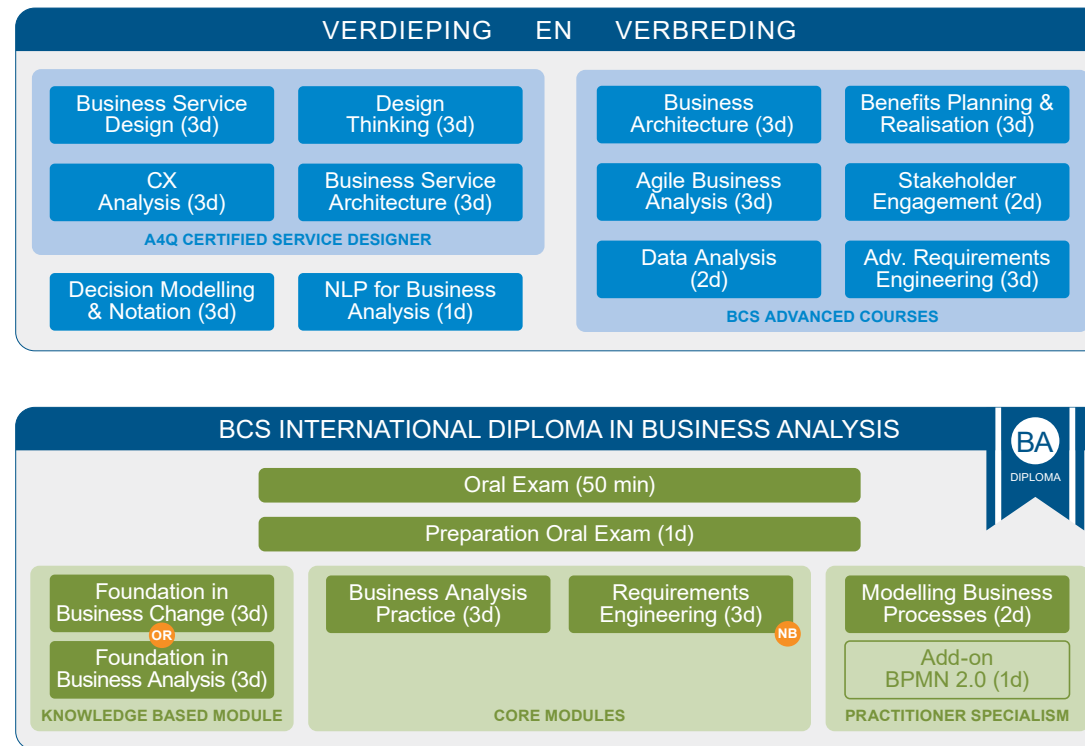


facebook

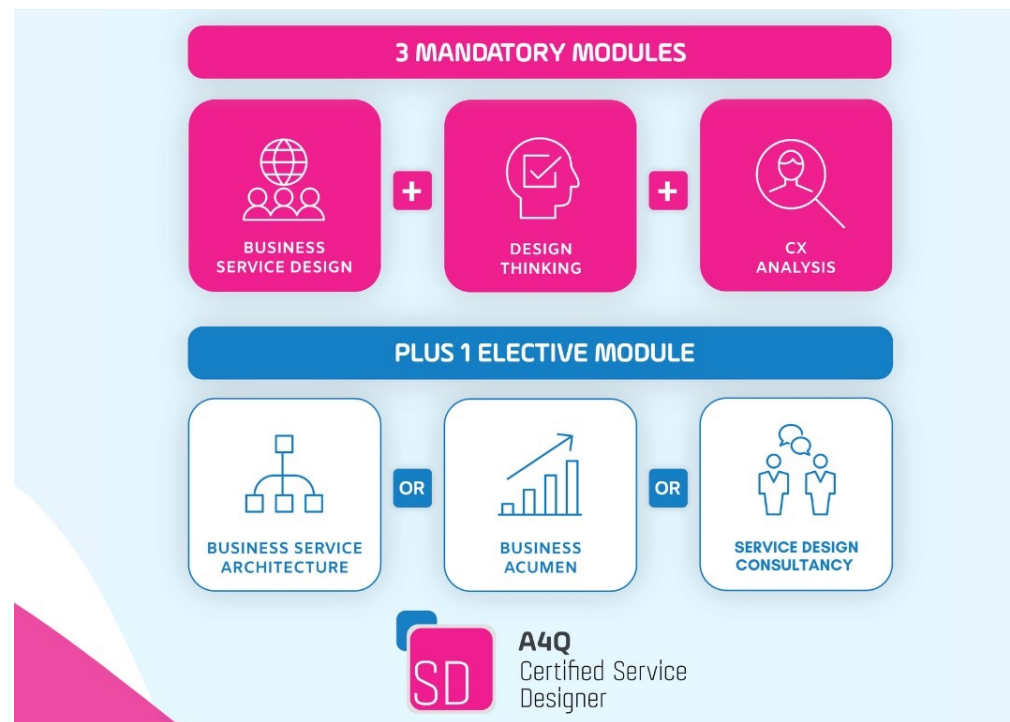
YouTube

LinkedIn

Koers van ontwikkeling in Business Analyse



NB IREB Foundation certificering houders zijn vrijgesteld van de Requirements Engineering module.



AGENDA

Introduction to Business Service Design

Group exercise

Q&A

Introduction to Business Service Design

Met je buurman/buurvrouw

Wat betekent business service design of service design voor jou?

Waarom is service design of business service design belangrijk?



Business service design

Het toepassen van analytische en ontwerp technieken om klantgerichte diensten te ontwerpen, ontwikkelen en leveren

Zes kernprincipes van Service Design

Service Design volgt een aantal fundamentele principes om ervoor te zorgen dat de ontwikkelde diensten waardevol en effectief zijn voor zowel gebruikers als de organisatie.



Gebruikersgericht

De gebruiker staat centraal. Alle ontwerpbeslissingen vertrekken vanuit echte behoeften en gedrag.



Co-creatief

Ontwerpen doe je samen – met gebruikers, medewerkers en alle relevante stakeholders.



Evidentieel

Maakt het onzichtbare (emoties, interacties) zichtbaar en tastbaar met concrete bewijzen.



Holistisch

Beschouwt de volledige context van een dienst, inclusief alle kanalen, touchpoints, processen, mensen en technologie.



Sequentieel

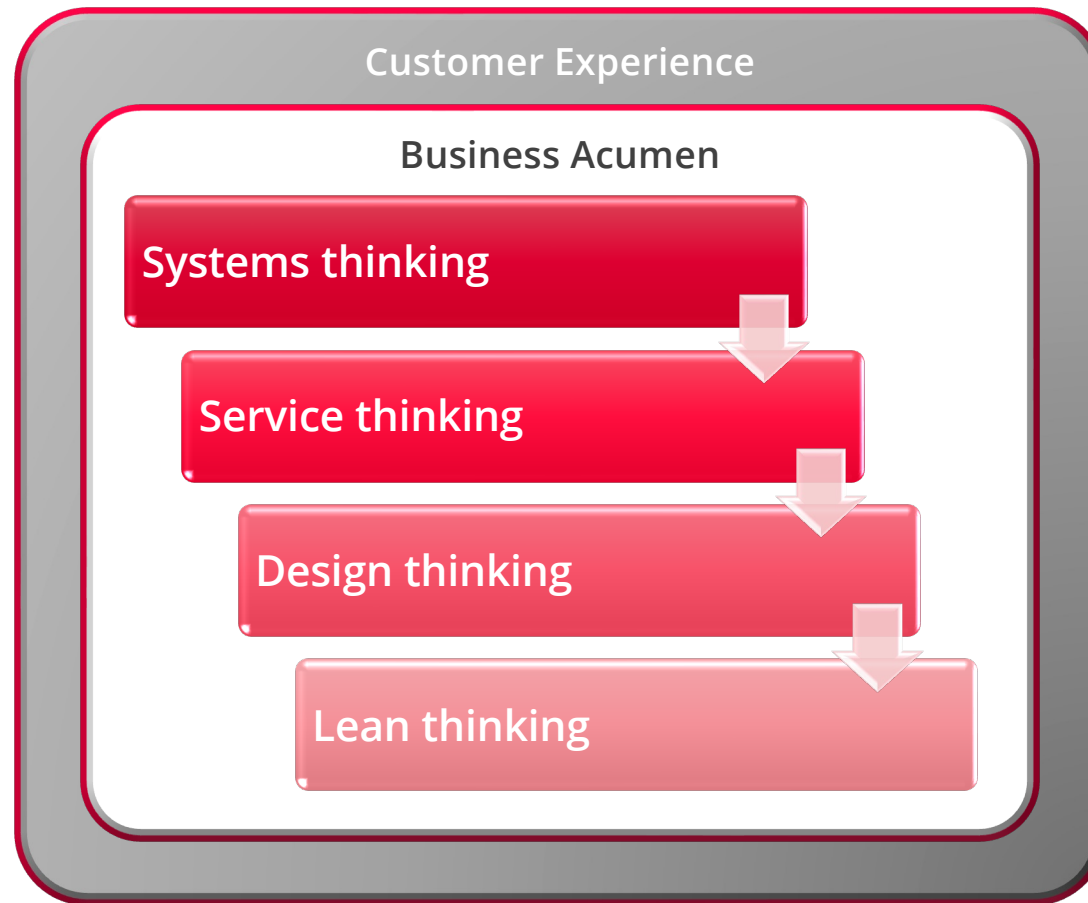
Visualiseert diensten als een reeks samenhangende acties en interacties over tijd.



Iteratief

Gebaseerd op experimenteren, testen en continu leren om tot de beste oplossingen te komen.

Vier denkstijlen



Denken in diensten



(Source: D Paul and C Lovelock, BA
2019)

Waarde co-creatie

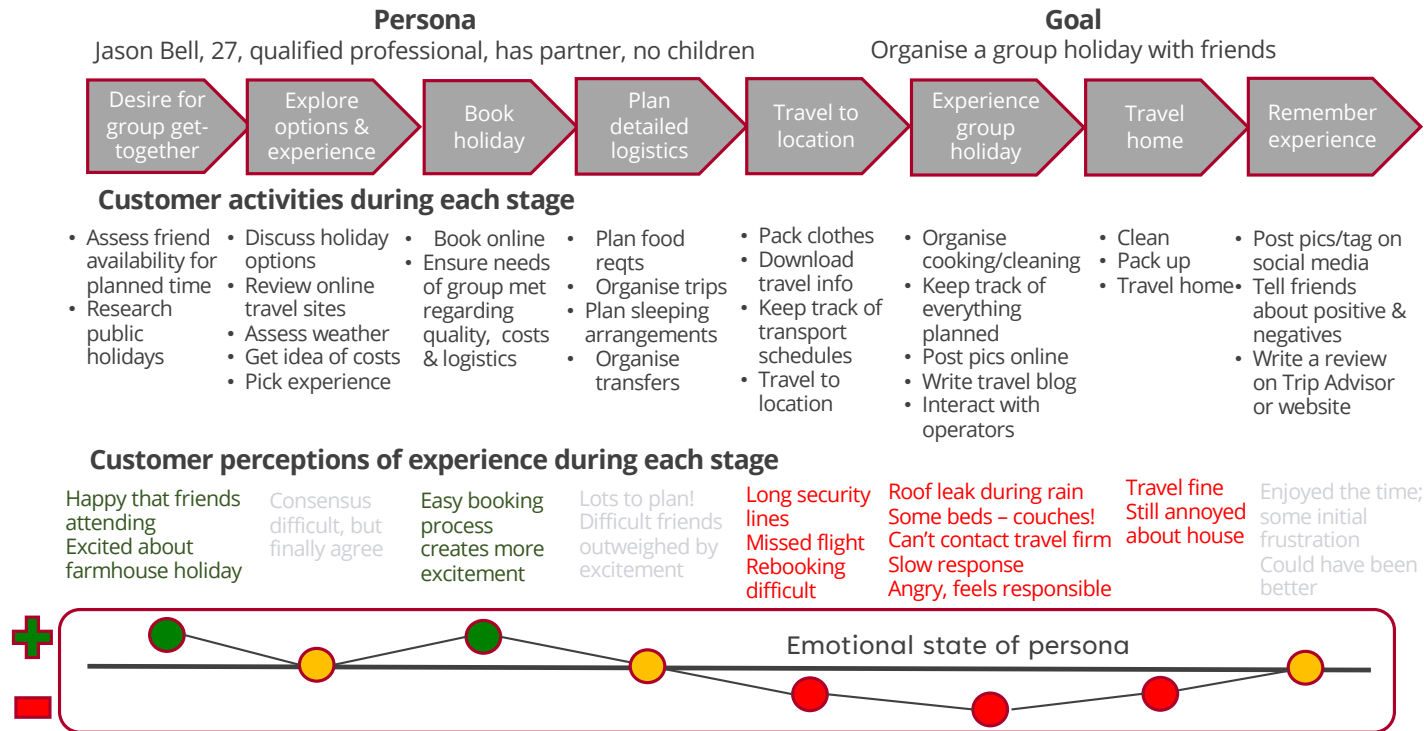


Source: D Paul and C Lovelock, Delivering Business Analysis, The BA Service Handbook, BCS Learning & Development (2019)

Service Blueprints

2

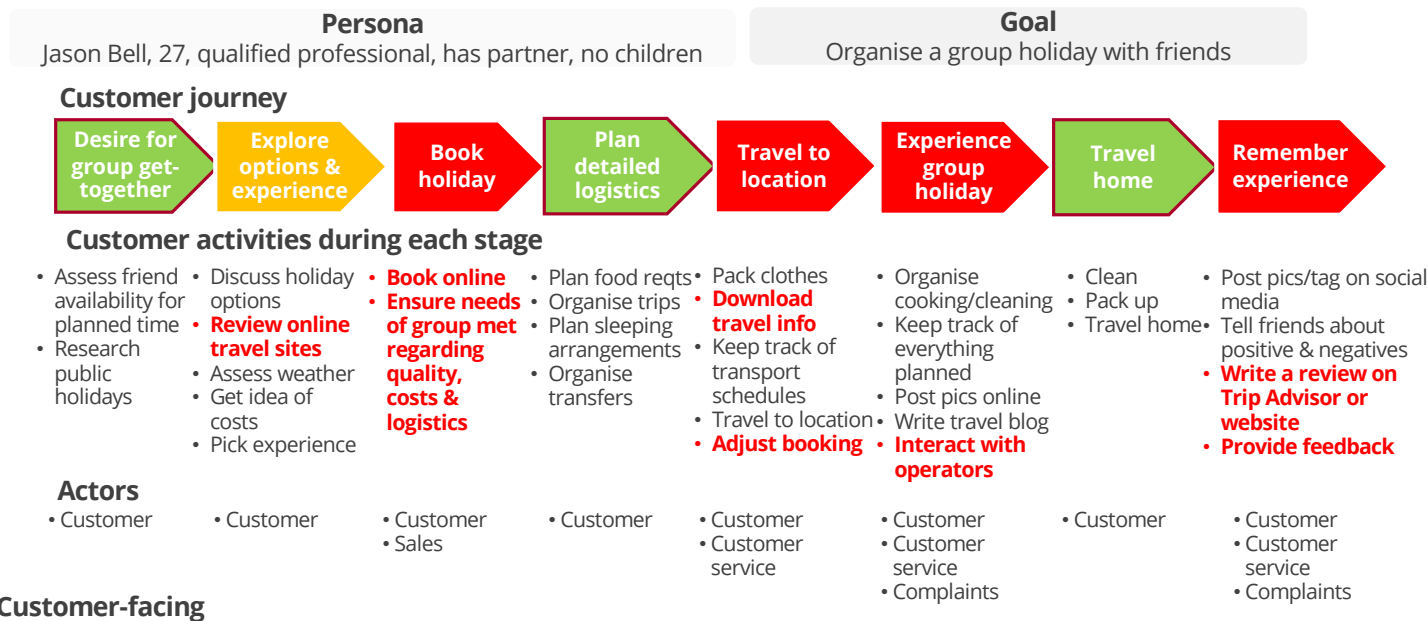
Voorbeeld customer journey map



Onder de motorkap -> Service blueprint



EXAMPLE SERVICE BLUEPRINT



Customer-facing

Behind the scenes: ideas for improvements

Search criteria used to offer suggestions	Online travel planner for multiple bookings	Bespoke travel advice.	Extended descriptions of accommodation plus more pictures	Continuous monitoring of reviews and provision of incentives, apologies depending of the issue.
Travel advice and recommendations provided by vloggers/bloggers	Discounts offered through partnerships and affiliations	Website enhancement.	Improved communication channels made available such as FAQs, online chat, etc	

Oefening

1) Beschrijf de gebruikersreis als je als medewerker met vakantie wilt - plenair

2) In groepjes:

- schrijf op geeltjes verbeter opties
- maak onderscheid tussen processen, rollen, systemen

Bedankt dat je er was!



komende sessies:

Cursus Business Service Design – 20-21-22 mei 2026

Workshop Service design voor analisten en architecten – juni 2026 en najaar 2026

Interesse: info@leblancacademy.nl

Aanmelden met code IIBAapril2026-> 10% korting





Vragen:

gappel@ilionx.com

info@leblancacademy.nl

06-55461103

