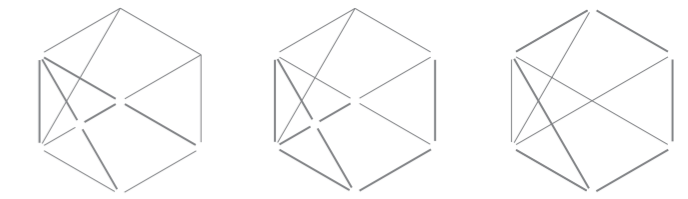


Service Blueprint



Institut für User Experience Design
www.designismakingsense.de

Touchpoints

Handlungen des Kunden

Interaktionslinie

Handlungen des Anbieters im direkten Kundenkontakt

Sichtbarkeitslinie

Aktivitäten im Hintergrund

Interne Interaktionslinie

Unterstützende Hintergrundprozesse