

Abb. 16: Service Blueprinting

Betrieb:

Datum

Geschäftsfeld:

Blatt



Konkrete Erkenntnis

Was der Kunde wahrnimmt

Kundenaktivität

Was der Kunde beiträgt

Externe Interaktionslinie

"Onstage"

Sichtbarer Anteil der Dienstleistung

Kontakt

Mitarbeiteraktivität

Sichtbarkeitslinie

"Backstage"

Unsichtbarer Anteil der Dienstleistung

Kontakt

Mitarbeiteraktivität

Interne Interaktionslinie

Unterstützungsprozess

Interne Unterstützungsleistungen

Dienstleistungsaktivitäten

Symbole :

Aktion des
Anbieters

Aktion des
Kunden

Ereignis

**Fehler-
quelle**

Entscheidung

Verlauf der Handlungen

