

Service Blueprint

Service scenario

Definiëer de onderdelen van het 'product' waarmee de eindgebruiker in aanraking komt

--	--	--	--	--	--	--	--

Acties eindgebruiker

Definiëer de handeling die de eindgebruiker uitvoert die leidt tot het in contact komen met de onderdelen van het product hierboven.

--	--	--	--	--	--	--	--

'Frontstage' acties

Definiëer de zichtbare handelingen die jij uitvoert om het onderdeel hierboven ten uitvoer te brengen

--	--	--	--	--	--	--	--

'Backstage' acties

Definiëer de ónzichtbare handelingen die jij uitvoert om het onderdeel hierboven ten uitvoer te brengen

--	--	--	--	--	--	--	--

Ondersteuning

Definiëer welke (technische) systemen of tools ondersteuning bieden aan de stappen hierboven

--	--	--	--	--	--	--	--