

SERVICE BLUEPRINT

Questo strumento mostra l'intero processo di erogazione del servizio, elencando le attività che si verificano in ogni fase, e rappresentando il flusso di azioni che i diversi ruoli coinvolti compiono lungo il processo. Si evidenziano le azioni che l'utente può vedere e quelle che avvengono nel back-office. Le azioni possono essere svolte da esseri umani o altri tipi di entità (organizzazioni, AI, macchine, ecc.)

FASI ESPERIENZA Descrivi tutte le fasi che compongono l'esperienza						
TOUCHPOINT Descrivi tutte le evidenze fisiche utili alla fruizione dell'esperienza						
AZIONI UTENTE Descrivi tutte le azioni che compie l'utente per fruire dell'esperienza						
AZIONI VISIBILI Dettaglia quali tra le azioni che compie l'utente per fruire dell'esperienza sono visibili a tutti						
AZIONI BACKEND Dettaglia quali tra le azioni che compie l'utente per fruire della esperienza non sono visibili a tutti						
AZIONI /PROCESSI DI SUPPORTO Dettaglia le azioni e/o i processi che possono essere di supporto per fruire dell'esperienza						

TAVOLO

FACILITATORE