

**Service Blueprint**

Die Idee:

Teammitglieder:

Touchpoints

Handlungen  
des Kunden

Interaktionslinie

Handlungen  
des Anbieters  
im direkten  
Kundenkontakt

Sichtbarkeitslinie

Aktivitäten  
im Hintergrund

Interne  
Interaktionslinie

Unterstützende  
Hintergrund-  
prozesse