Service Blueprint		Betrieb:	Datum		
		Geschäftsfeld:	Blatt		
Konkrete Erkenntnis		Was der Kunde wahrnimmt			
Kundenaktivität		Was der Kunde beiträgt			
				Externe Interal	tionslinie
"Onstage"		Sichtbarer Anteil der Dienstleistung			
Kontakt					
Mitarbeiteraktivität					
	e n			Sichtba	rkeitslinie
"Backstage"	Dienstleistungsaktivitäten	Unsichtbarer Anteil der Dienstleistung			
Kontakt :	stung				
Mitarbeiteraktivität	stlei				
iviitarbeiteraktivitat	Dier				
	_				
Unterstützungsprozess		Interne Unterstützungsleistungen		Interne Interal	ktionslinie
Symbole: Aktion des Anbieters		Aktion des Kunden Ereignis Fehler-quelle Entsch	eidung		uf der lungen