TEMPLATE SBP_STAMPA

Service blueprint

Nome servizio: _____ Scenario: ____

	MACRO FASI	Prima Preparazione all'esecuzione		Durante svolgimento/erogazione		Dopo Chiusura/feedback
FRONT STAGE tutto ciò che è visibile agli utenti finali	TEMPISTICHE					
	AMBIENTE / CANALE					
	FASI FRONTSTAGE					
	AZIONI UTENTI DESTINATARI azioni che l'utente / attore principale compie all'interno del processo eventuale utente 2					
	TOUCHPOINT					
	AZIONI ATTORI/ OPERATORI azioni che l'utente erogatore del servizio compie all'interno del processo +					
	ASSISTENZA canali e processi che l'utente ha a disposizione se ha dei problemi nello step					
LINEA DI VISIBILITÀ						
BACK STAGE non visibile agli utenti finali	FASIBACKSTAGE					
	AZIONI ATTORI BACKSTAGE azioni che gli attori/ stakeholder dietro le quinte compiono per erogare il servizio					
	SISTEMI					
	BANCHE DATI/API					
	DOCUMENTI					
	CRITICITÀ/PUNTI DI ATTENZIONE					
	OPPORTUNITÀ					