|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Internet** | **Kiosk/Anzeige** | **Mobile Geräte** | **Servicetheke** | **Beschilderung** | **Gedruckte Dokumentation** | **Sonstiges** |
| **Physische Belege oder Kommunikationskanäle** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Benutzeraktivitäten** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Aktivitäten des „Front-line“ Personals** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Aktivitäten der Personals hinter den Kulissen** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Supportsysteme und Infrastruktur** |  |  |  |  |  |  |  |