

# Service blue print

BuOp · 10

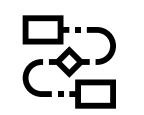


## Diseño original:

Remis, N., Remis, N., Quattlebaum, P.,  
Hegeman, J., Gruneisen, T., Ciper, Z.,  
& Narges, I. (2016). *A Guide to Service Blueprinting*. Adaptive Path.

## Adaptación:

ToolTec



**Evidencia física**  
(Physical evidence)

EXTERNOS



**Acciones del usuario**  
(User Actions)



**Personas que interactúan con el usuario**  
(Frontstage)

INTERNAOS



**Personas que no interactúan con el usuario**  
(Backstage)



**Sistemas de soporte**  
(Support processes)

© 2022 ToolTec.

