



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



EXTERNOS

Evidencia física
(Physical evidence)

Acciones del usuario
(User Actions)

Personas que interactúan
con el usuario
(Frontstage)

Personas que no interactúan
con el usuario
(Backstage)

INTERNOS

Sistemas de soporte
(Support processes)

