TEMPLATE SBP_STAMPA

Service blueprint

Nome servizio: _____ Scenario: _____

Versione: _____ Data: _____

	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 UTENTE 1 eventuale utente 2			
	TOUCHPOINT			
	AZIONI ATTORI/ OPERATORI azioni che l'utente erogatore del servizio compie all'interno del processo ATTORE 1 +			
	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	FASI BACKSTAGE			
	AZIONI ATTORI BACKSTAGE azioni che gli attori/ stakeholder dietro le quinte compiono per erogare il servizio ATTORE 1 + +			
	SISTEMI			
	BANCHE DATI/API			
	DOCUMENTI			
	CRITICITÀ/PUNTI DI ATTENZIONE			
	OPPORTUNITÀ			

Designers Italia

Questo documento si può scaricare qui: https://designers.italia.it/risorse-per-progettare/progettare/processi-e-servizi/

Licenza CC BY-SA 4.0

Quest'opera, realizzata per il progetto Designers Italia, è distribuita con Licenza Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale. Copyright (c) 2024 Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la trasformazione digitale.