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	FASI BACKSTAGE			
	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			