Service Blueprint

Handlungen Kann kleinschrittig ausgefüllt werden. Handlungen wären z.B. Entdecken, Informieren, Entscheiden, Kaufen, Benutzen, Wartung, Ende der Nutzung.				
Touchpoint Definition der wichtigsten Berührungspunkte zwischen Nutzer*innen/Kund*inne und den Organisationen.				
Akteure Bestimmen, welche Akteure beteiligt sind.				
Sichtbare Aktivitäten Für die Kund*innen/Nutzer*innen sichtbaren Aktivitäten und Prozessschritte. Also alles wo eine aktive Beteiligung/Nutzung Teil der aktuellen Handlung ist. Z.B. Mehrwegboxen die ausgeliehen werden.				
Unsichtbare Aktivitäten Für die Kunden*innen/Nutzer*innen nicht sichtbaren Aktivitäten und Prozessschritte. Also alles was im Hintergrund läuft/ Hinter verschlossenen Türen. Z.B. das Reinigen der Mehrwegboxen.				