

# Service Blueprint



Institut für User Experience Design  
[www.designismakingsense.de](http://www.designismakingsense.de)

Touchpoints

---

Handlungen des Kunden

**Interaktionslinie**

Handlungen des Anbieters im direkten Kundenkontakt

**Sichtbarkeitslinie**

Aktivitäten im Hintergrund

**Interne Interaktionslinie**

Unterstützende Hintergrundprozesse