

# Service Blueprint



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

Touchpoints

---

Handlungen des Kunden

-----

Handlungen des Anbieters im direkten Kundenkontakt

**Interaktionslinie**

=====  
Aktivitäten im Hintergrund

**Sichtbarkeitslinie**

-----

Unterstützende Hintergrundprozesse

**Interne Interaktionslinie**