

Service Blueprint

estágios >

etapas/ações										
atores										
pontos de contato										

linha de interação >

interações visíveis (frontstage)										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

linha de visibilidade >

interações visíveis (backstage)										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

linha de interação interna >

processo de suporte										
----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--