



Blueprint

Etapas

Pré

Conhecer o serviço, entender a necessidade, decisão

Durante

Todas as experiências principais durante o uso do serviço

Pós

Pós vendas, relacionamentos avaliações

Usuário

Jornada

Atividade

Qual a ação do usuário em cada etapa

Frontstage

Canal

Quais pontos de controle a empresa disponibilizada para o usuário realizar suas atividades

Backstage

Atividades internas

Quais ações as empresas realizam para o serviço acontecer?

Processo

Processos que rodam para dar suporte ao serviço

Linha de visibilidade