

**Nutzerreise und
Serviceblueprint**

Davor

Währenddessen

Danach

Emotion

Wie fühlt es sich an?

Aktivität/Handlung

Was passiert?

Line of Interaction - - - - -

Interaktion

Touchpoint zwischen
Nutzer:in und Service

Frontstage

Sichtbare Handlung
des Service

Line of Visibility - - - - -

Backstage

Nicht sichtbare
Handlung des Service