

Nom du service :

Temporalité

Évidences physiques

Evidences tangibles auxquels les consommateurs sont exposés

Grid of 6 empty boxes for physical evidence.

Parcours client

Les actions des utilisateurs

Grid of 6 empty boxes for customer journey.

Ligne d'interaction

Points de contact « Frontstage »

Les actions visible des employés

Grid of 6 empty boxes for frontstage contact points.

Technologie

Grid of 6 empty boxes for technology.

Ligne de visibilité

Actions des employées « Backstage »

L'ensemble des tâches invisibles de l'employé, celles qui sont nécessaires pour réaliser les actions "Frontstage »

Grid of 6 empty boxes for backstage actions.

Ligne d'interaction interne

Les processus de soutien

Des activités internes à l'entreprise nécessaires pour offrir la meilleur expérience au client sur les différents points de contact.

Grid of 6 empty boxes for support processes.

Nom du service : Cas d'exemple

Temporalité



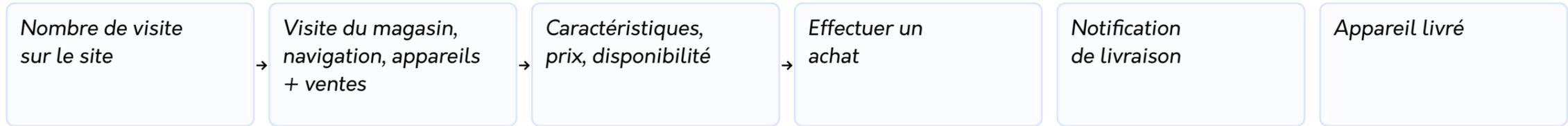
Évidences physiques

Evidences tangibles auxquels les consommateurs sont exposés



Parcours client

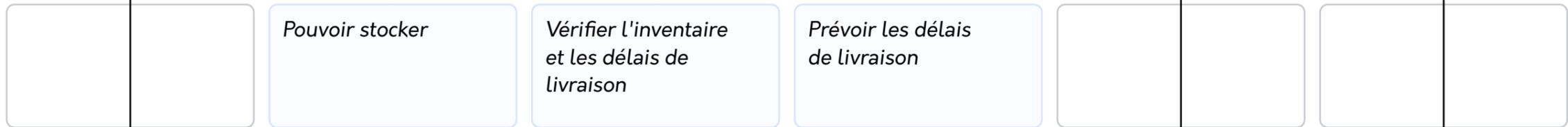
Les actions des utilisateurs



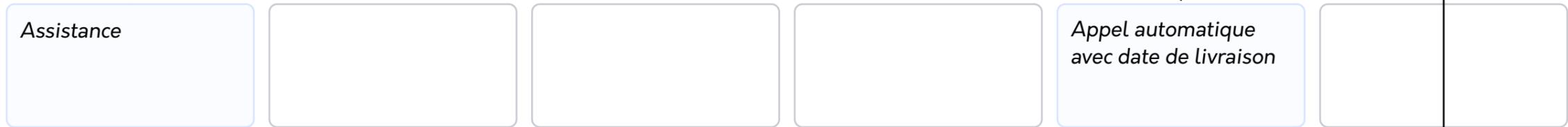
Ligne d'interaction

Points de contact « Frontstage »

Les actions visible des employés



Technologie



Ligne de visibilité

Actions des employées « Backstage »

L'ensemble des tâches invisibles de l'employé, celles qui sont nécessaires pour réaliser les actions « Frontstage »



Ligne d'interaction interne

Les processus de soutien

Des activités internes à l'entreprise nécessaires pour offrir la meilleur expérience au client sur les différents points de contact.

