



Fyysiset elementit

ESIM. FYYSISET JA VIRTUAALISET
TILAT, OPASTEET, MAINOKSET,
HENKILÖSTÖN VAATETUS

Asiakkaan toimet

ESIM. PALVELUUN TUTUSTUMINEN,
AJANVARAUS, SAAPUMINEN, PALVELUN
KÄYTTÄMINEN, ODOTTAMINEN

VUOROVAIKUTUSRAJA

Palveluntuottajan

ASIAKKAALLE NÄKYVÄT TOIMET ESIM.
PUHELINPALVELU, VASTAANOTTO,
OHJAUS, NEUVONTA, TUOTTEEN TOIMITUS

NÄKYVYYSRAJA

Palveluntuottajan

ASIAKKAALLE NÄKYMÄTÖN TOIMINTA
ESIM. PEREHDYTYS, PALVELUN
VALMISTELUT

Tukiprosessit

ESIM. LASKUTUS,
HENKILÖSTÖHALLINTO

Ideat, huomioitavat,
kipupisteet,
ongelmat tms. joihin
pitää vielä palata