SERVICE BLUEPRINT: voorbeeld deel 1 van 2

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kanalen / middelen	Persoonlijk gesprek	Persoonlijk gesprek	Telefoon, What's App	Driehoeksgesprek	Driehoeksgesprek	Driehoeksgesprek	Driehoeksgesprek	Verklaring papier of digitaal	Persoonlijk, telefoon, of Whats App	Persoonlijk, telefoon, of Whats App
Acties klant customer journey										
Acties Gemeente zichtbaar, voor de schermen, direct klantcontact										
Acties overige zichtbaar, voor de schermen, direct klantcontact										
Ik wil behoefte vd klant in breedste zin, vwb informatie, proces, etc.										
Functio-naliteiten gewenste functionaliteit die kan bijdragen aan hierboven beschreven behoefte										
Informatie benodigde informatie voor betrokken actoren										
Acties Gemeente achter de schermen, niet zichtbaar voor de klant/gebruiker										
Acties overige achter de schermen, niet zichtbaar voor de klant/gebruiker										
Wetgeving en privacy waar worden welke nieuwprivacywetgevinge wetten en geraakt?										
Benodigde processen, systemen en mensen										
Data										
KPI's										