

3 Физические элементы

1 Путь клиента в услуге



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

2 Фронт-офис (передний), обслуживание клиентов, часть услуги, видимая для клиента

ВИДИМОСТЬ

4 Бэк-офис (задний), невидимая для клиента часть сервиса

ВНУТРЕННЕЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

5 Вспомогательные функции и принятие решений