

### 3 Физические элементы



### 1 Путь клиента в услуге



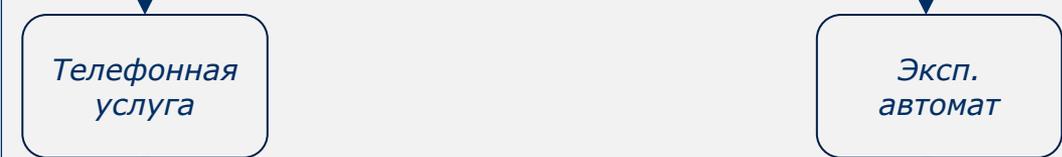
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

### 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

