

		SERVICIO				
TIEMPO		20 min	5-10 min	10-15 min	15-20 min	5-10 min
VISIBLE	ETAPA DEL SERVICIO					
	ACCIONES DEL USUARIO					
	DE CARA AL USUARIO	Línea de interacción				
INVISIBLE	PUNTOS DE CONTACTO O TOUCHPOINTS					
	ACCIONES NO VISIBLES					
	PROCESOS DE SOPORTE					