Cátedra Diseño de Servicios para la Ciudadanía
Universidad Zaragoza

SERVICIO GRÚA MUNICIPAL USUARIO AFECTADO

SERVICIO

		COCHE MOLESTA	POLICÍA EN EL LUGAR DE LA INFRACCIÓN	GRÚA EN EL LUGAR INFRACCIÓN	LLEGADA AL DEPÓSITO Y USUARIO AFECTADO RECIBE NOTIFICACIÓN	PAGO DEL IMPORTE
	TIEMPO	20 min	5-10 min	10-15 min	15-20 min	5-10 min
VISIBLE	ETAPA DEL SERVICIO	COCHE MOLESTA	POLICÍA EN EL LUGAR DE LA INFRACCIÓN	GRÚA EN EL LUGAR INFRACCIÓN	LLEGADA AL DEPÓSITO Y USUARIO AFECTADO RECIBE NOTIFICACIÓN	PAGO DEL IMPORTE
VISIBLE	ACCIONES DEL USUARIO				Ve la pegatina Recibe notificación Depósito: Llama, Viaje, Dar datos	Pago Recibe notificación Saca el vehículo
VISIBLE	DE CARA AL USUARIO	Línea de interacción			Introducción de datos	Abrir barrera
VISIBLE	PUNTOS DE CONTACTO O TOUCHPOINTS					
INVISIBLE	ACCIONES NO VISIBLES	Llamar a la policía Central policía: Tramitar solicitud, Llamada a la patrulla policia	Policía: Llegada, Llamar a la grúa, Multa, Datos	Grúa: Salida, Llegada, Datos, Toma de datos, Colocar pegatina, Retirada del vehículo, Trayecto depósito Envíar notificación	Depósito: Llegada de la grúa, Datos del proceso	Tramitar pago Enviar mensaje
INVISIBLE	PROCESOS DE SOPORTE	Línea de procesos	Actualiza la base de datos de multas	Actualiza datos base de datos de la grúa	Mantenimiento depósito Actualización de base de datos	Pasarela de datos Pasarela de pago Validar pago

BLUEPRINT
FICHA EJEMPLO

catedraserviciosciudadania.unizar.es