



STAPPEN		VOORAFGAAND <i>Leren kennen, begrijpen, getriggerd worden.</i>	DE DIENST GEBRUIKEN <i>Beslissen, eerste gebruik, verder gebruik, hulp bij problemen.</i>	NA HET GEBRUIK <i>Relatieopbouw, aanzet tot hergebruik, einde van het gebruik.</i>
GEBRUIKERS	ACTIVITEIT <i>Wat doet de gebruiker in deze stap?</i>			
	CONTACTPUNT <i>Wat gebruiken de gebruiker en medewerker hierbij? (folder, formulier, idkaart...)</i>			
FRONT OFFICE	ACTIVITEIT <i>Wat gebeurt hier? (wat doet de medewerker, wat doet de applicatie, ...)</i>			
	<b>ACHTER DE SCHERMEN</b>			
BACK OFFICE	INTERNE PROCESSEN <i>Wat doen jouw medewerkers of systemen achter de schermen?</i>			
	EXTERNE PROCESSEN <i>Wat gebeurt er in het eco-systeem?</i>			
TE ONTWIKKELEN				