

User Journey

User Journey / Service Blueprint

Actor: Persona A / Scenario: 一個人要快速用餐							
Stage		Before	Begin			During	After
Goal		查地址	佔位	點餐	領餐	用餐	丟垃圾
User	Motivation	肚子餓	想要有座位	快點點餐	快點領到	快點吃飽	快點離開
	Needs	知道位置	有座位	完成交易	領食物	用餐	處理垃圾
	Expectation	鄰近	快	快	快	好吃？	簡單
	Emotion (4-1)	4	1	2	3	4	2
Front-Stage	Information	地址	找座位	看菜單	看號碼	看標示	看分類標準
	Interaction	查詢	放個人用品	點餐	服務員叫號	吃東西	丟垃圾
	Transaction			付款	領餐		
	Touch Point	Google Maps	座位	菜單 服務員	服務員 螢幕	食物	垃圾桶
Back-Stage	Organization	Marketing	外場	服務員	備餐員	清潔員	清潔員
	Capability	管理 G Maps	趕走佔位者	教育訓練 菜單設計 點餐系統規劃	教育訓練 點餐系統規劃	清潔能力	清潔能力 設計分類看板能力

User Journey Map

時序

階層

互動

個體

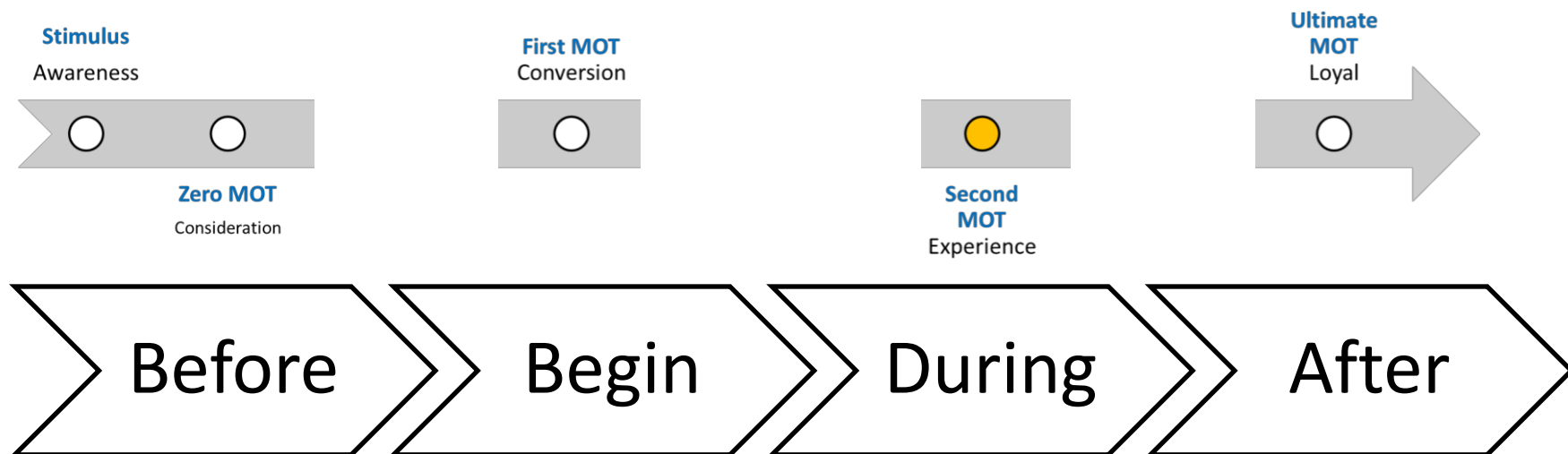
組織

User Journey / Service Blueprint

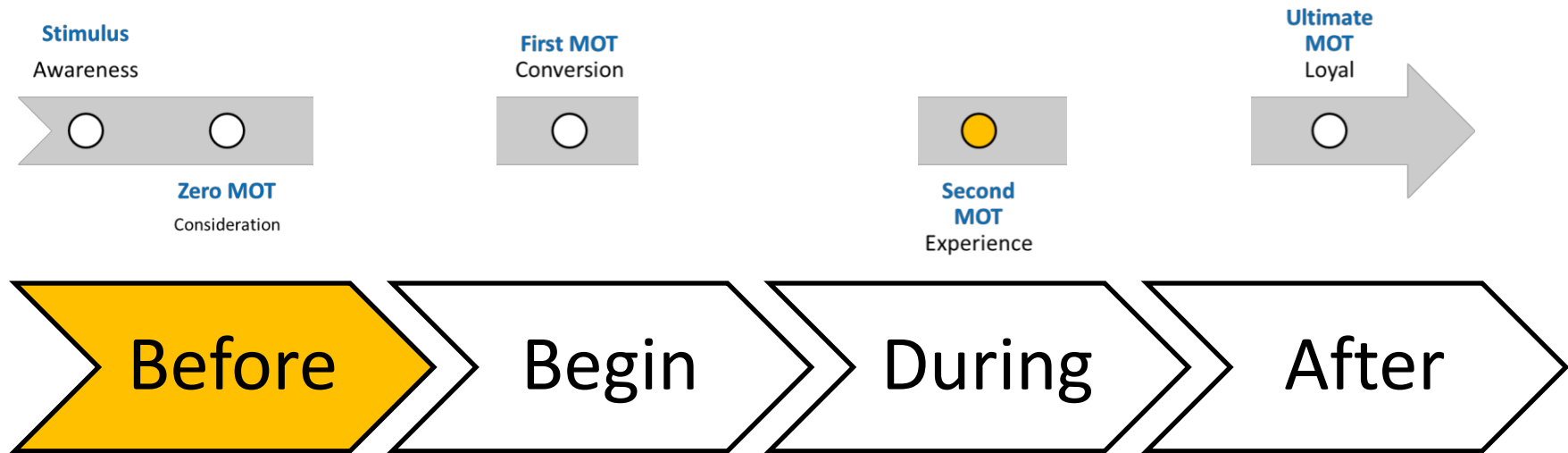
Actor: Per		時序					
Stage		Before	Begin			During	After
Goal		查地址	佔位	點餐	領餐	用餐	丟垃圾
Actor	Motivation	肚子餓	想要有座位	快點點餐	快點領到	快點吃飽	快點離開
	Needs	知道位置	有座位	完成交易	領食物	用餐	處理垃圾
	Expectation	鄰近	快	快	快	好吃？	簡單
	Emotion (4-1)	4	1	2	3	4	2
User	Information	地址	找座位	看菜單	看號碼	看標示	看分類標準
	Interaction	查詢	放個人用品	點餐	服務員叫號	吃東西	丟垃圾
	Transaction			付款	領餐		
Front-Stage	Touch Point	Google Maps	座位	菜單 服務員	服務員 螢幕	食物	垃圾桶
	Organization	Marketing	外場	服務員	備餐員	清潔員	清潔員
Back-Stage	Capability	管理 G Maps	趕走佔位者	教育訓練 菜單設計 點餐系統規劃	教育訓練 點餐系統規劃	清潔能力	清潔能力 設計分類看板能力

階層

User Journey 的階段

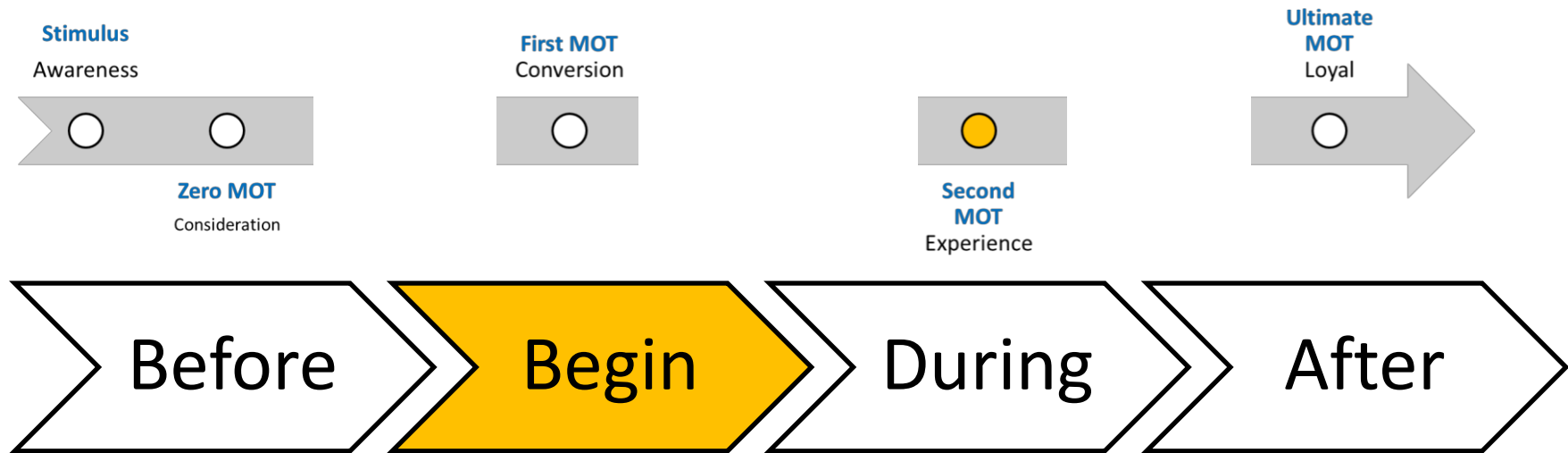


User Journey 的階段



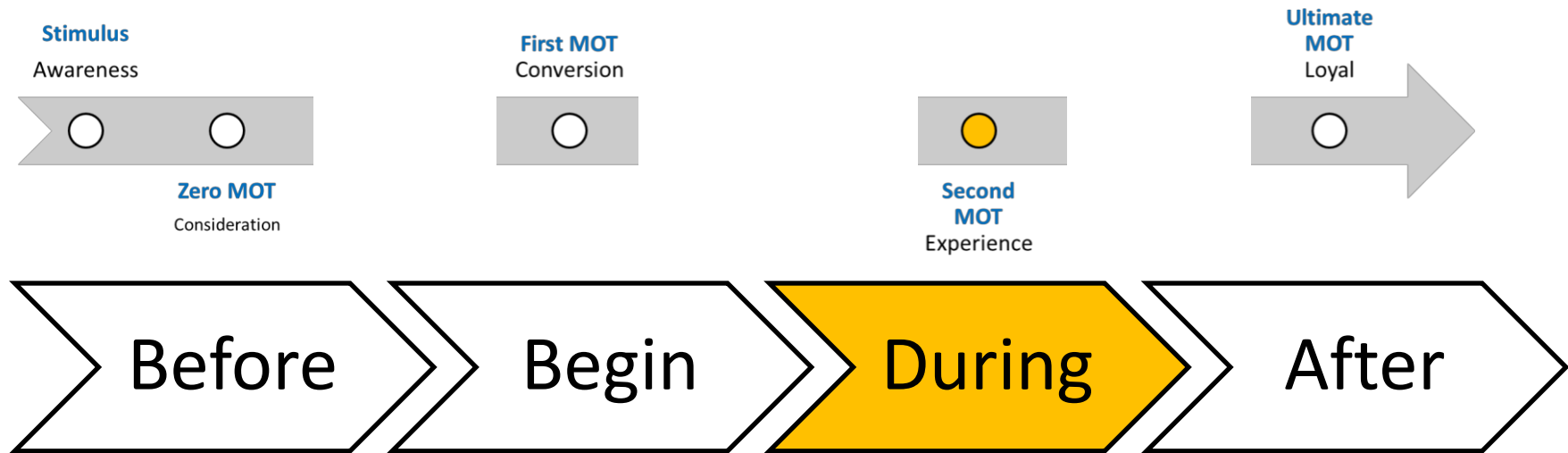
- 使用者如何知道你？
- 使用者如何考慮？
- 使用者從何得知要如何與你互動？
- 使用者會受到什麼影響？
- 使用者的情境是什麼？
- 使用者有何動機？

User Journey 的階段



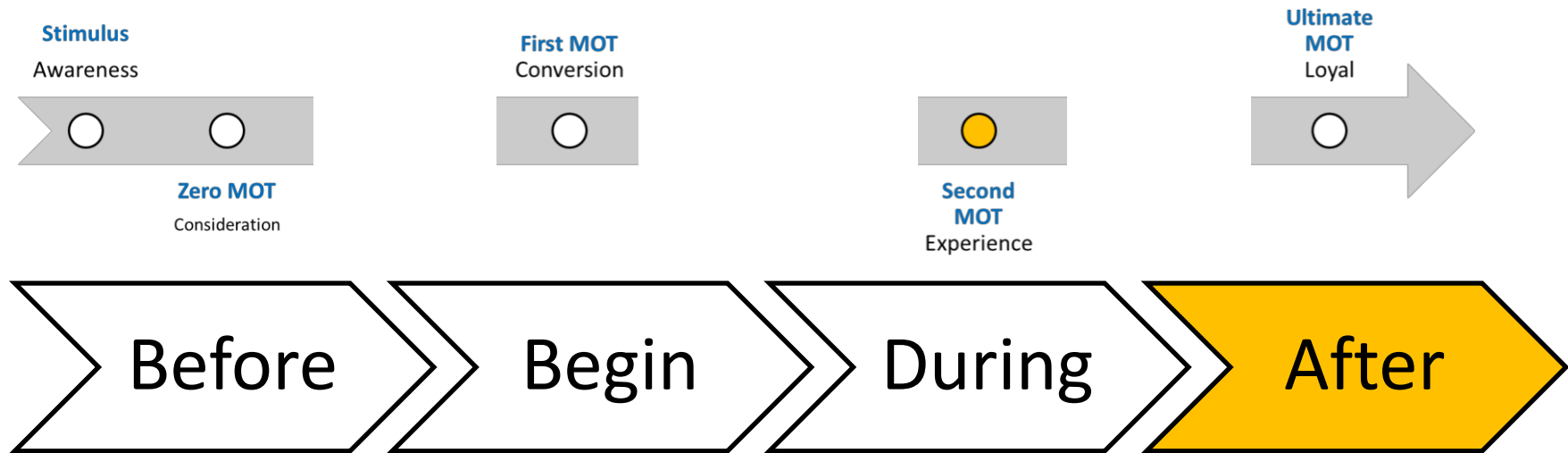
- 使用者如何與你接觸
- 使用者如何購買
- 消費者如何查詢
- 消費者詢問什麼？

User Journey 的階段



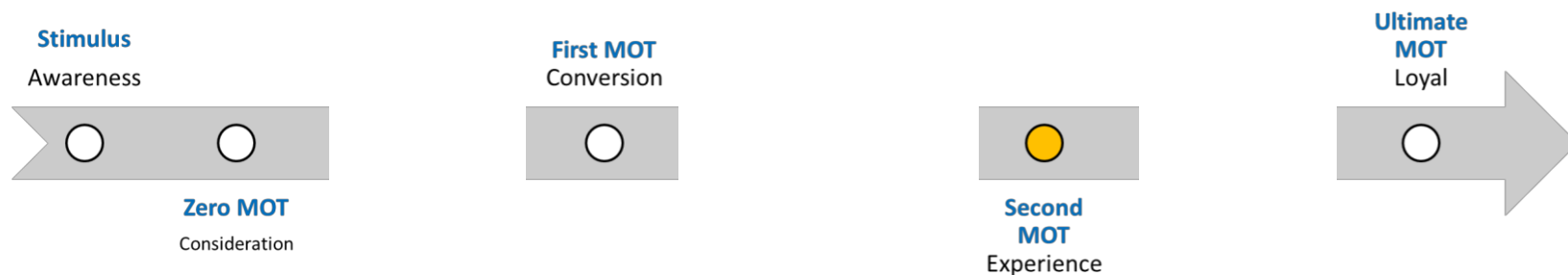
- 使用者如何使用
- 消費者如何知道如何使用
- 消費者的經驗？
- 消費者如何操作
- 消費者如何整合其他資源？

User Journey 的階段



- 使用者如何表達他的情緒
- 使用者如何介紹他人使用
- 消費者如何再次採購
- 消費者可能有什麼問題

不同階段用的時間可能不一樣



買車



Crowd-Funding



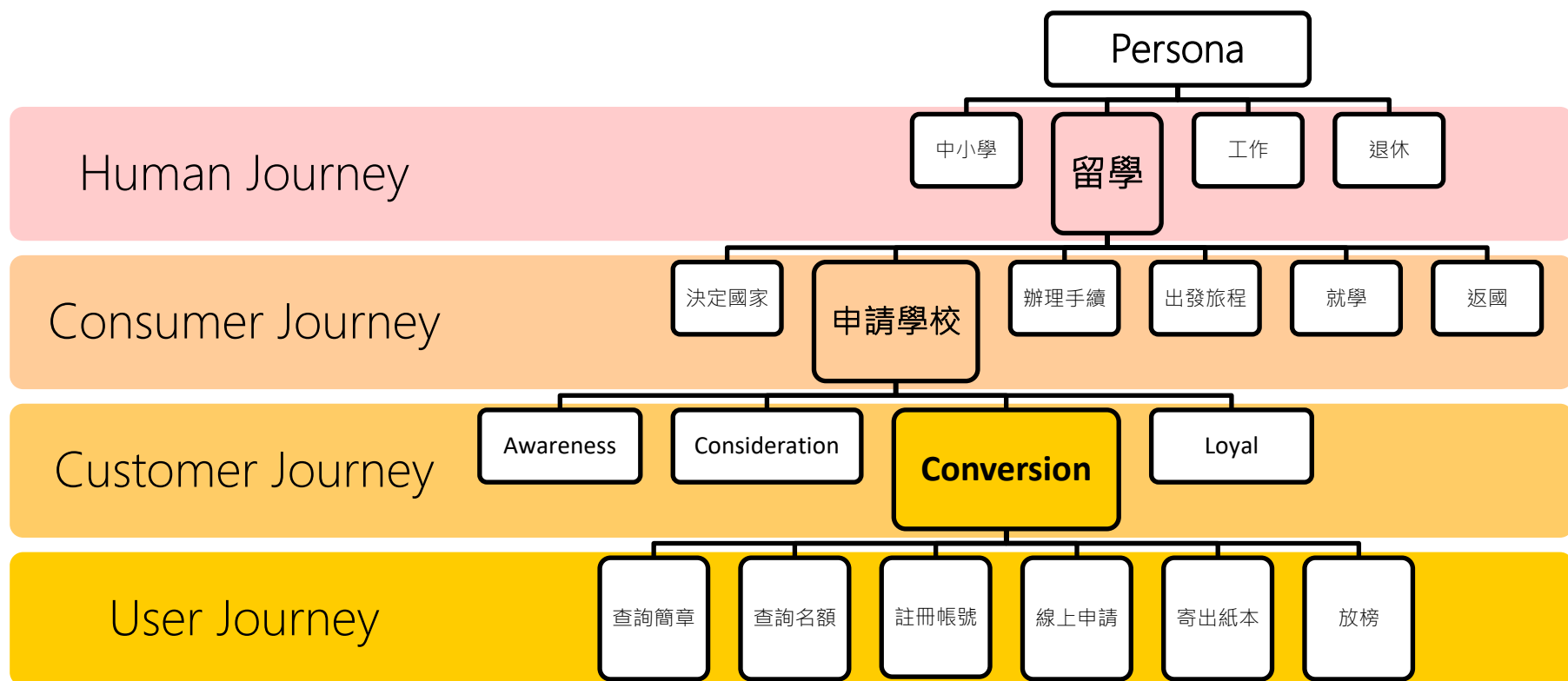
Sitpack Zen X

<input type="checkbox"/>	☆	»»	Indiegogo	Inbox	📢 Update #8 from Sitpack Zen X ...	8/25/18
<input type="checkbox"/>	☆	»»	Indiegogo	Inbox	The Most Compact Chair For All Y...	8/23/18
<input type="checkbox"/>	☆	»»	Indiegogo	Inbox	E-Ink Smarwatch Provides Hassle...	8/9/18
<input type="checkbox"/>	☆	»»	Indiegogo	Inbox	Hack Your Metabolism & Lose We...	7/21/18
⋮ <input type="checkbox"/>	☆	»»	Indiegogo	Inbox	📢 Update #7 fro... 🌈 ⬇️ 🗑️ 📧 ⌚	
<input type="checkbox"/>	☆	»»	Indiegogo	Inbox	Indiegogo to you: How can we be ...	7/4/18
<input type="checkbox"/>	☆	»»	Indiegogo	Inbox	Indiegogo order #2237 receipt for...	7/4/18

Sitpack Zen X - 2

<input type="checkbox"/>			Sitpack	Inbox	Just launched - Campster selling I...	Jun 30
<input type="checkbox"/>			Sitpack	Inbox	Special Early Access: Sitpack Ca...	Jun 27
<input type="checkbox"/>			Indiegogo	Inbox	Update #33 from Sitpack Zen ...	Jun 23
	<input type="checkbox"/>			Indiegogo	Inbox Update #32 fr...	
<input type="checkbox"/>			Indiegogo	Inbox	Update #31 from Sitpack Zen ...	Mar 5
<input type="checkbox"/>			Indiegogo	Inbox	Update #30 from Sitpack Zen ...	Feb 7
<input type="checkbox"/>			The Sitpack Zen X -.	Inbox	Your items for Sitpack Zen X - The...	Jan 14
<input type="checkbox"/>			Indiegogo 2	Inbox	Update #29 from Sitpack Zen ...	11/12/19

Journey 的階層



User Goal

Motivation (Why)

Needs (What)

Expectation (How)

How to Meet Customer Needs and Expectations

Information

- know about someone or something

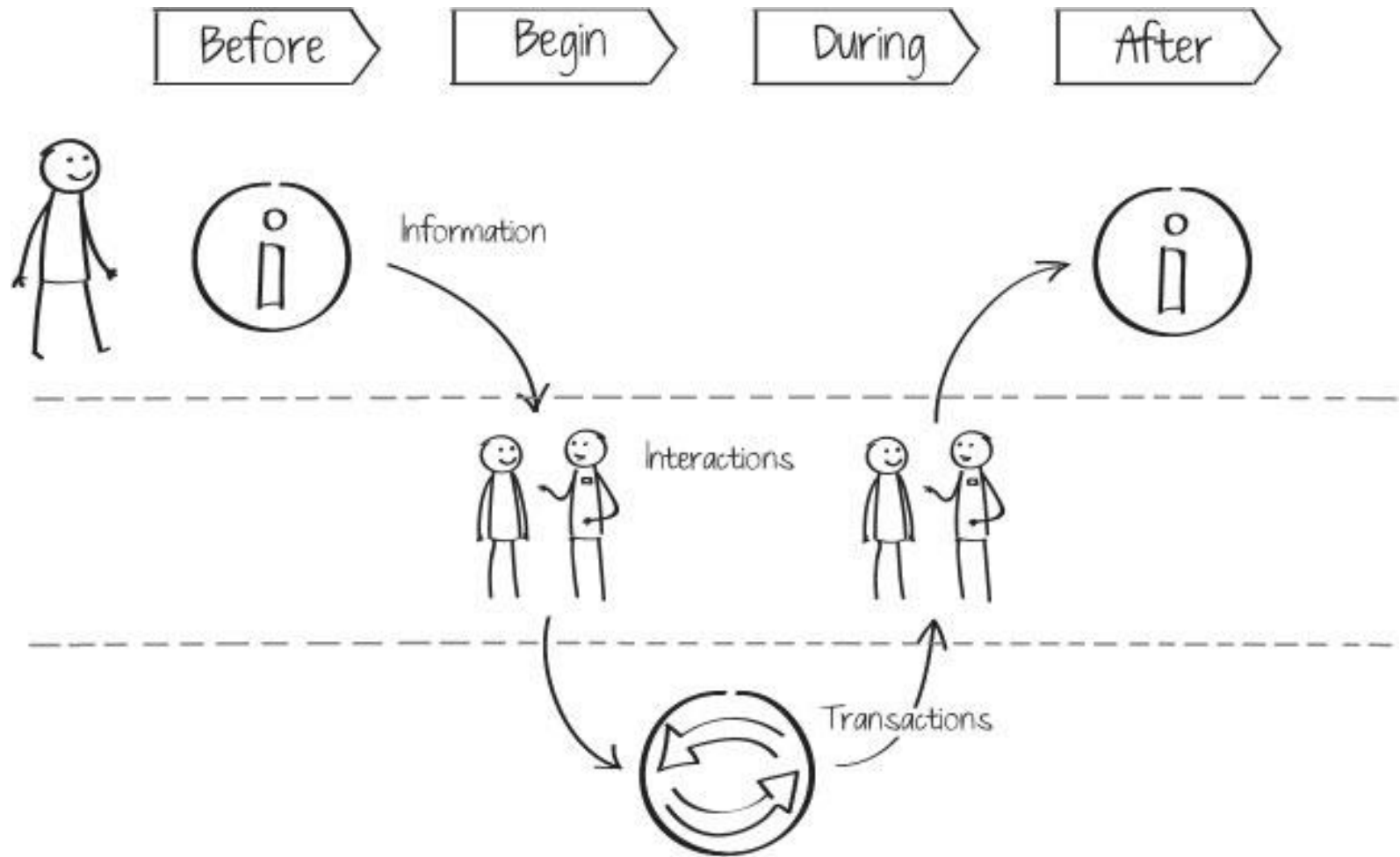
Interactions

- engage with someone or something

Transactions

- make an exchange with someone or something

User / Front-Stage Activities



Information

- Understand product and Service
- Make decisions
- Trust service providers
- Peace of mind that things are okay
- Different Channels

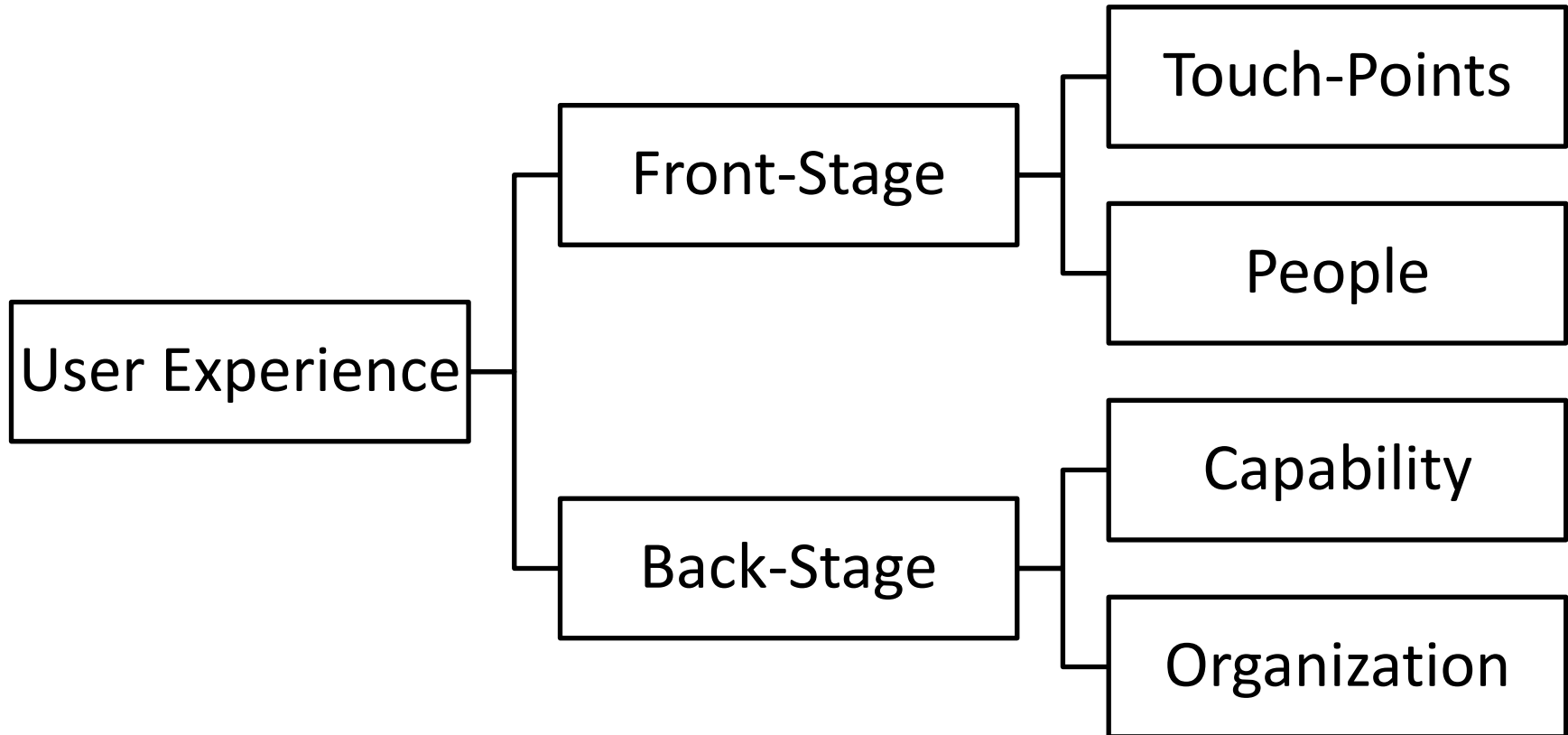
Interaction

- State preferences or specific conditions
- Build a relationship
- Expect certain levels of respect, attention, speed, and other qualities.

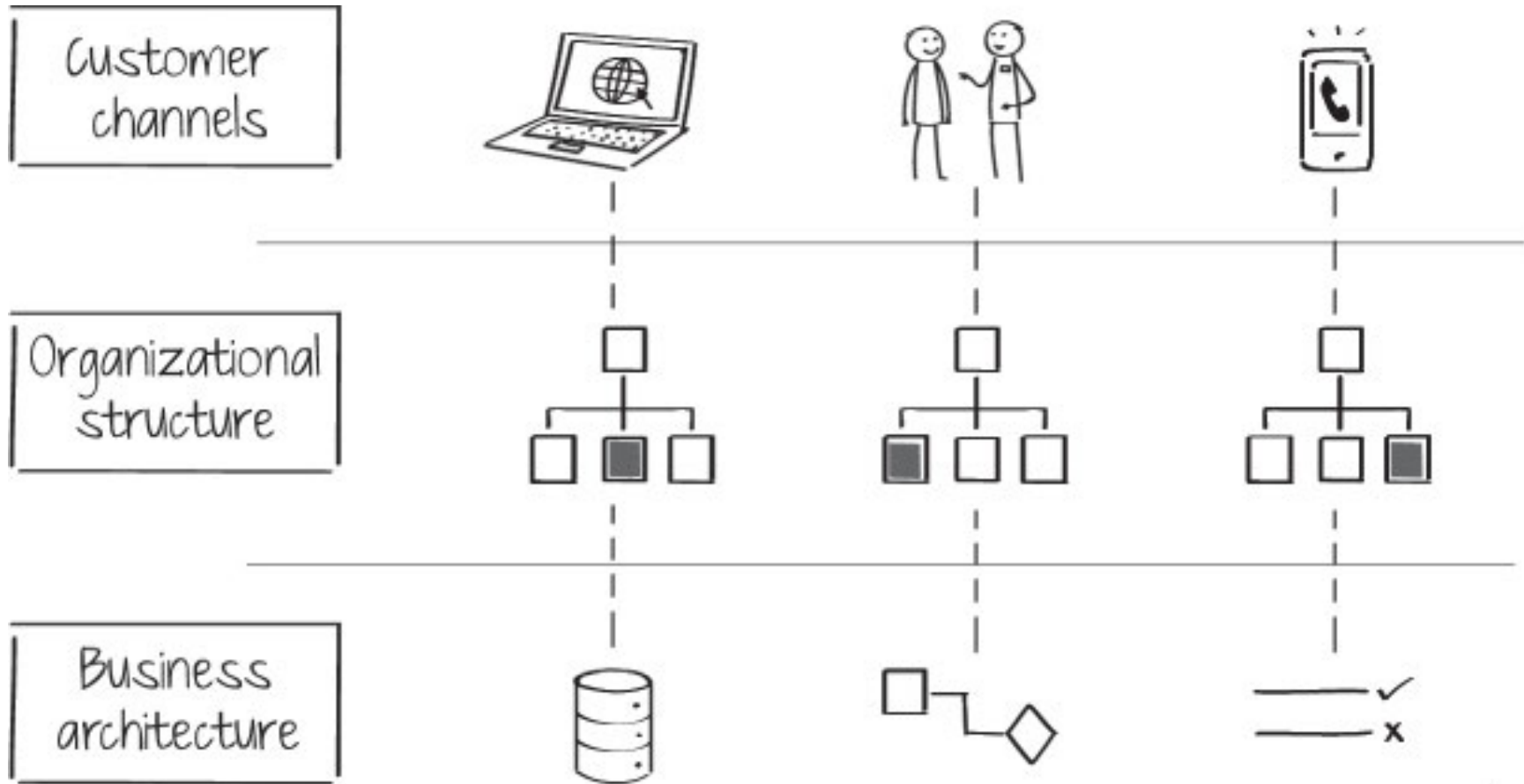
Transaction

- Simple and Easy

User Experience



Service Structure



User Journey / Service Blueprint

Actor: Persona A / Scenario: 一個人要快速用餐							
Stage		Before	Begin			During	After
Goal		查地址	佔位	點餐	領餐	用餐	丟垃圾
User	Motivation	肚子餓	想要有座位	快點點餐	快點領到	快點吃飽	快點離開
	Needs	知道位置	有座位	完成交易	領食物	用餐	處理垃圾
	Expectation	鄰近	快	快	快	好吃？	簡單
	Emotion (4-1)	4	1	2	3	4	2
Front-Stage	Information	地址	找座位	看菜單	看號碼	看標示	看分類標準
	Interaction	查詢	放個人用品	點餐	服務員叫號	吃東西	丟垃圾
	Transaction			付款	領餐		
	Touch Point	Google Maps	座位	菜單 服務員	服務員 螢幕	食物	垃圾桶
Back-Stage	Organization	Marketing	外場	服務員	備餐員	清潔員	清潔員
	Capability	管理 G Maps	趕走佔位者	教育訓練 菜單設計 點餐系統規劃	教育訓練 點餐系統規劃	清潔能力	清潔能力 設計分類看板能力

實作

- 每組請去連鎖體系買任何一樣便宜 (薯條、可樂、麵包 etc...) 的食物
- 如果場地允許可以拍一些照片
- 回來討論
- 完成你們這次採購的 User Journey
- 同時要考慮使用者、前場、後場

User Journey Extend

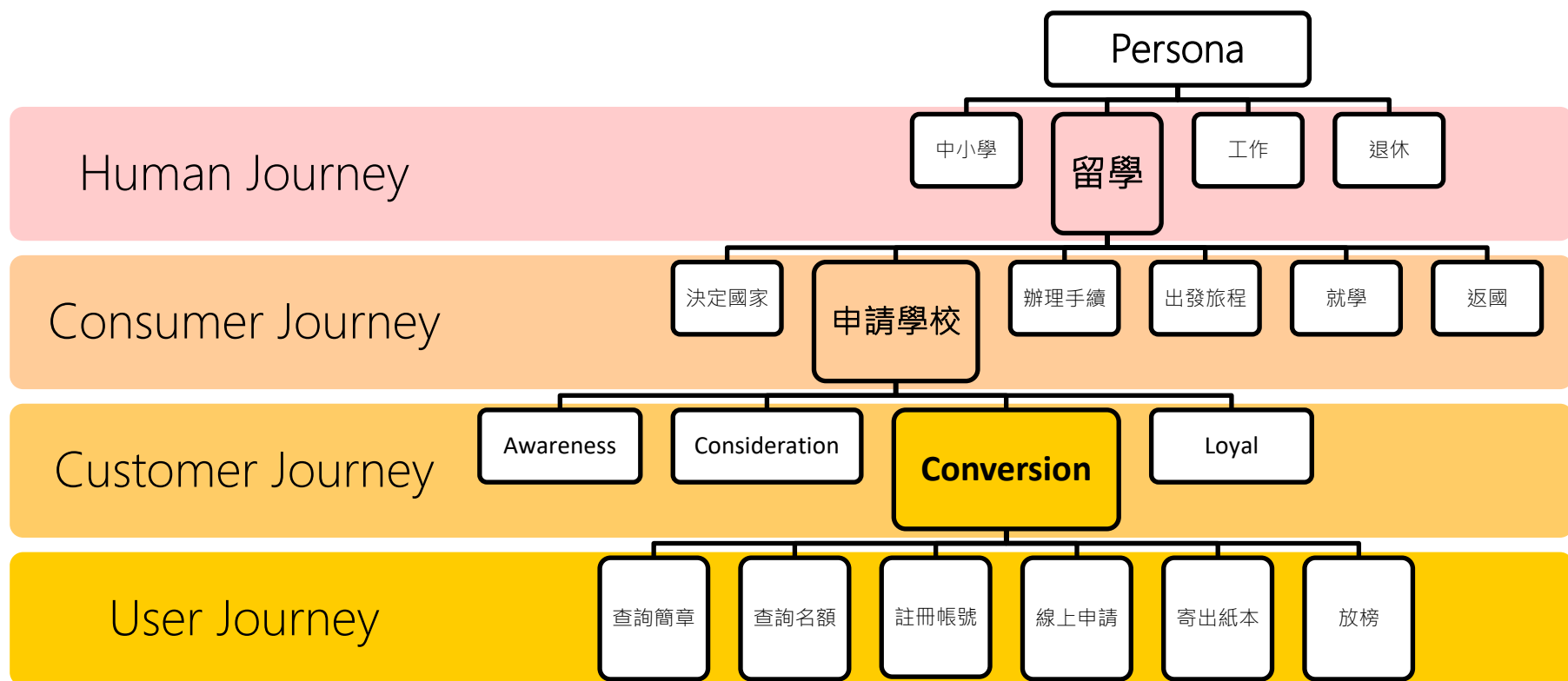
你的服務

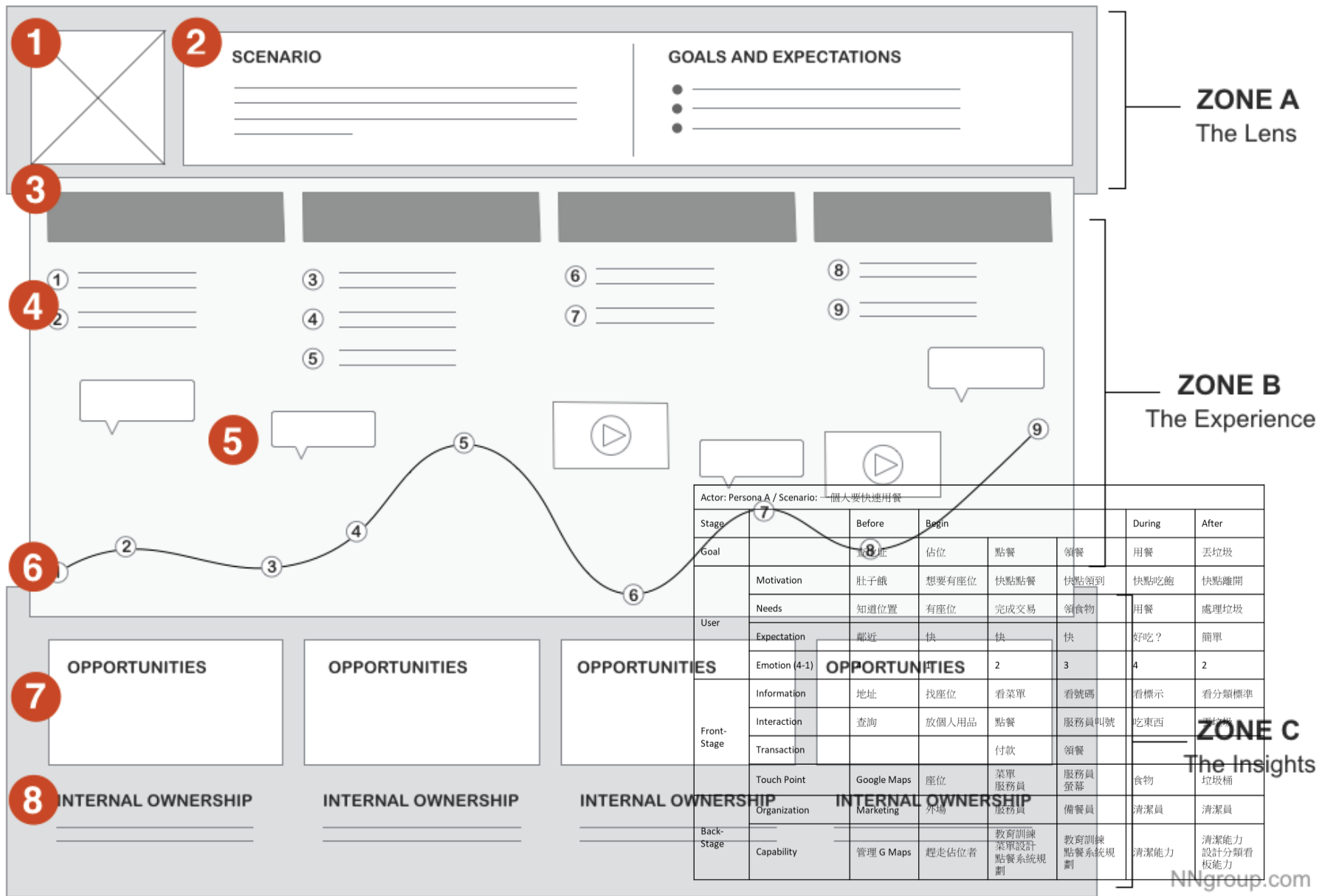
貫穿整個 User
Journey

OR

只服務 Journey
中 Information
的部分

Journey 的階層





SCENARIO

GOALS AND EXPECTATIONS

• _____

• _____

• _____

Actor: Persona A / Scenario: 一個人要快速用餐

Stage		Before	Begin				During	After
Goal		查地址	佔位	點餐	領餐	用餐	丟垃圾	
User	Motivation	肚子餓	想要有座位	快點點餐	快點領到	快點吃飽	快點離開	
	Needs	知道位置	有座位	完成交易	領食物	用餐	處理垃圾	
	Expectation	鄰近	快	快	快	好吃？	簡單	
	Emotion (4-1)	4	1	2	3	4	2	
Front-Stage	Information	地址	找座位	看菜單	看號碼	看標示	看分類標準	
	Interaction	查詢	放個人用品	點餐	服務員叫號	吃東西	丟垃圾	
	Transaction			付款	領餐			
	Touch Point	Google Maps	座位	菜單 服務員	服務員 螢幕	食物	垃圾桶	
Back-Stage	Organization	Marketing	外場	服務員	備餐員	清潔員	清潔員	
	Capability	管理 G Maps	趕走佔位者	教育訓練 菜單設計 點餐系統規劃	教育訓練 點餐系統規劃	清潔能力	清潔能力 設計分類看板能力	

7 OPPORTUNITIES

8 OPPORTUNITIES

8 OPPORTUNITIES

8 OPPORTUNITIES

INTERNAL OWNERSHIP

INTERNAL OWNERSHIP

INTERNAL OWNERSHIP

INTERNAL OWNERSHIP

ZONE A
The Lens

ZONE B
The Experience

ZONE C
The Insights

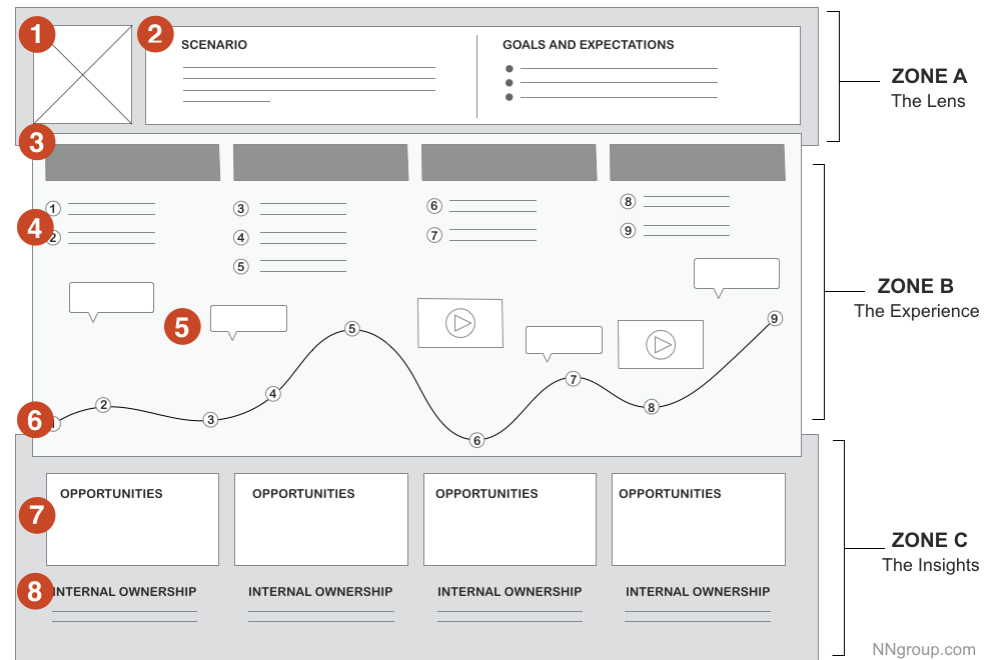
NNgroup.com

Zone A The lens:

Provides constraints for the map by assigning

(1) a persona (who)

(2) the scenario to be examined (what).



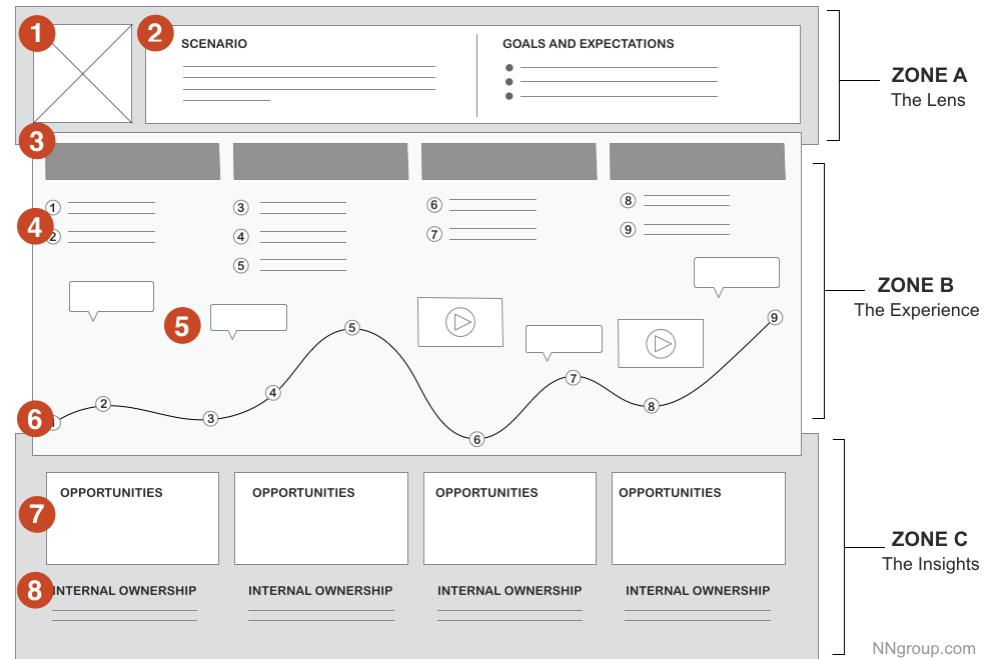
Zone B The Experience:

(3) chunkable phases of the journey

(4) actions

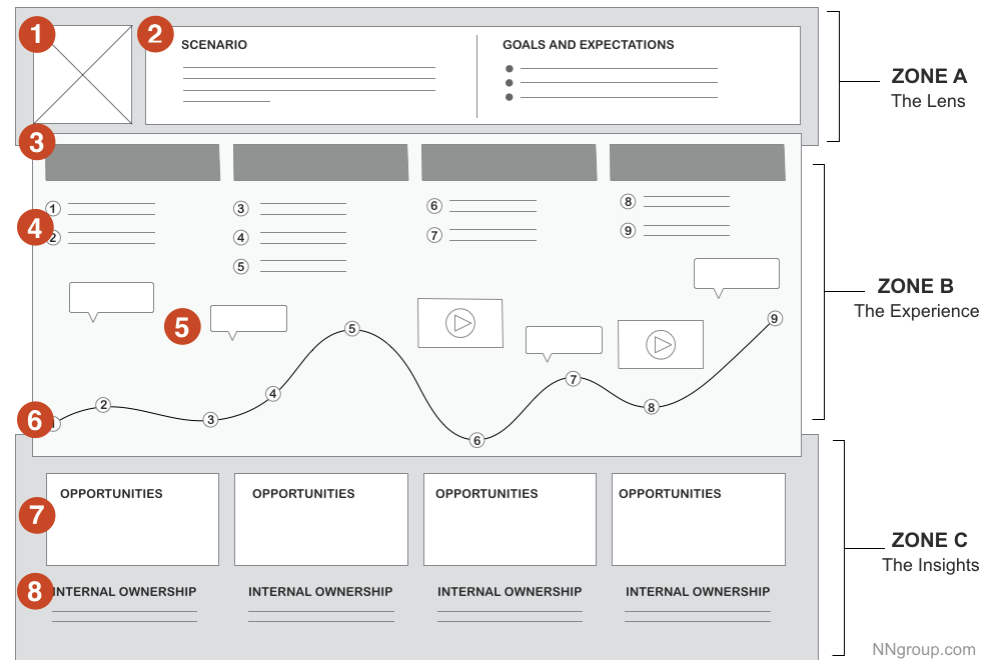
(5) thoughts,

(6) emotional experience of the user has throughout the journey can be supplemented with quotes or videos from research.



Zone C The Insights:

Describe the insights and pain points discovered, and (7) opportunities to focus on going forward, (8) internal ownership.



PRD 作業

- 針對你設定的其中一個 Persona
- 完成一件 Customer Journey
- 針對 Journey 內的需求與痛點
- 並考慮哪一個部分是需要內容而且你可以提供的？

