

User Journey Extend

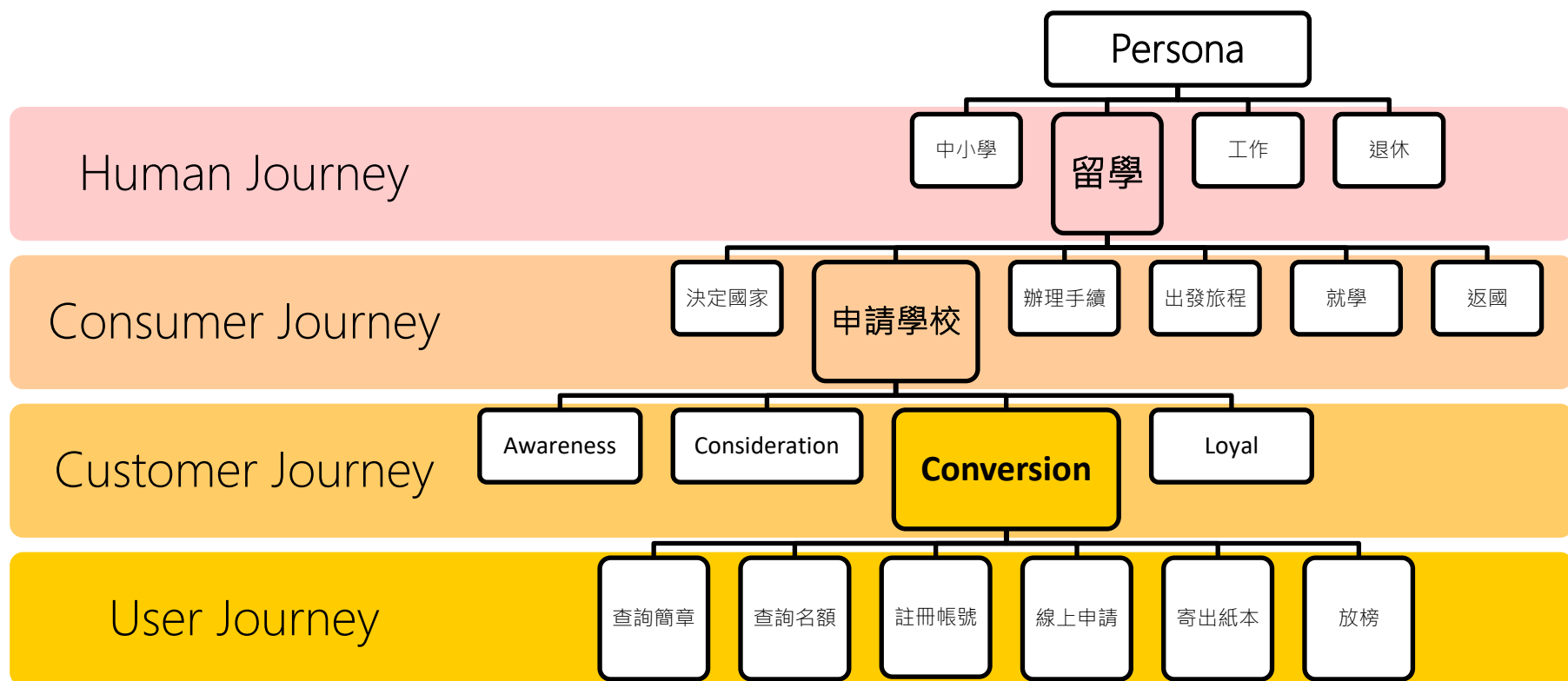
你的服務

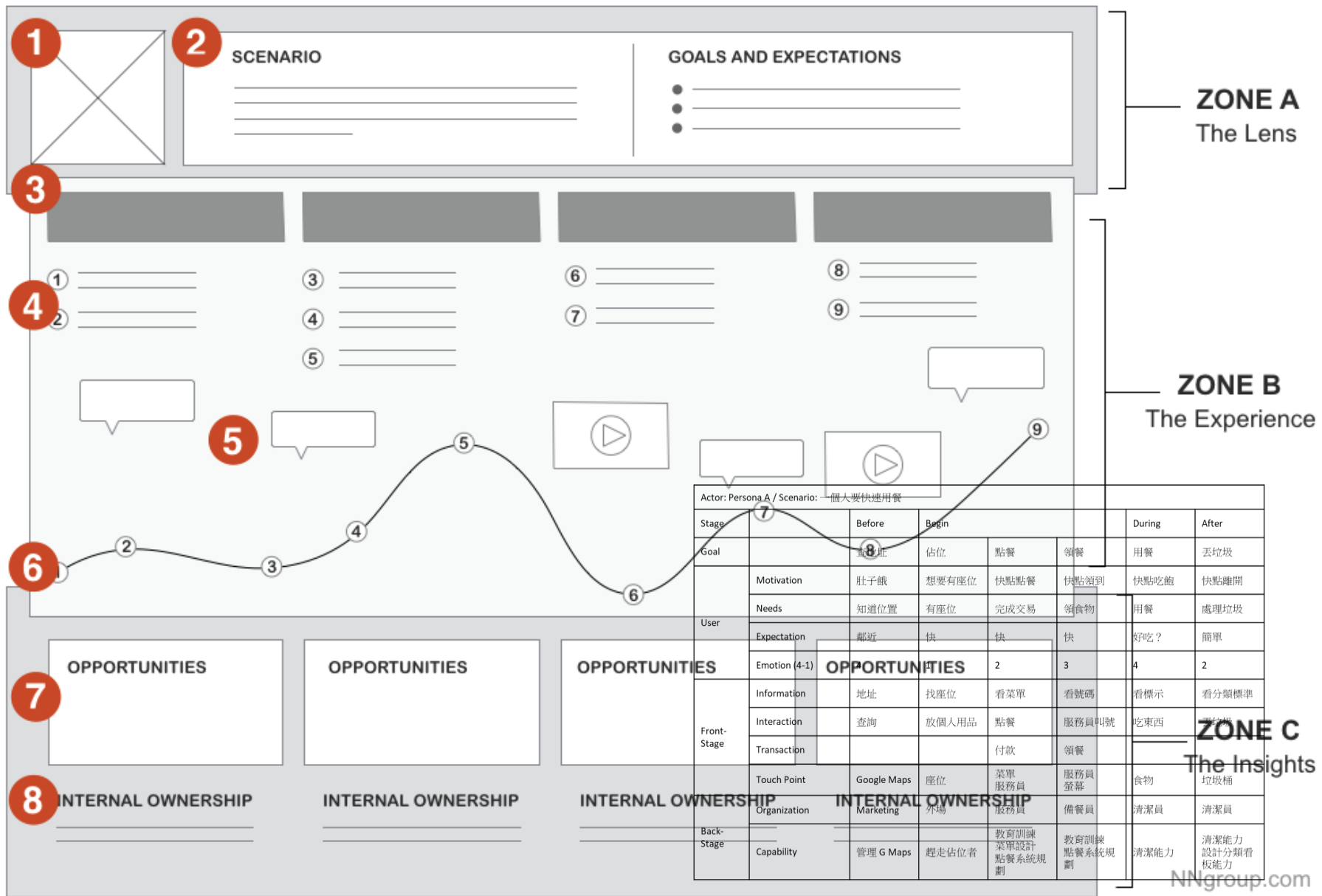
貫穿整個 User
Journey

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	

OPPORTUNITIES

OPPORTUNITIES

OPPORTUNITIES

OPPORTUNITIES

INTERNAL OWNERSHIP

INTERNAL OWNERSHIP

INTERNAL OWNERSHIP

INTERNAL OWNERSHIP

ZONE A
The Lens

ZONE B
The Experience

ZONE C
The Insights

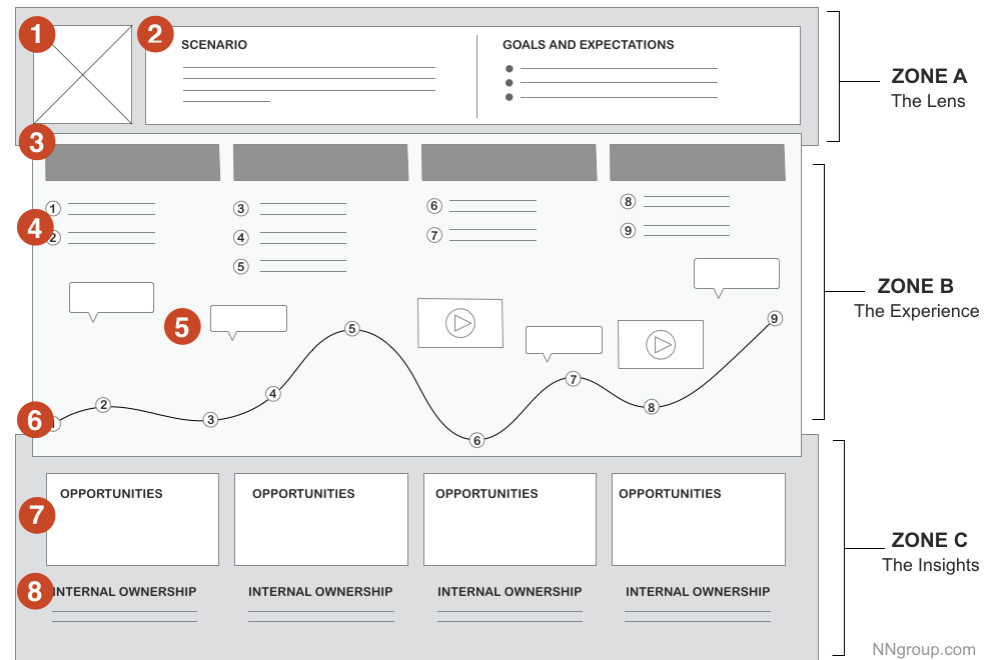
NNgroup.com

Zone A The lens:

Provides constraints for the map by assigning

(1) a persona (who)

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



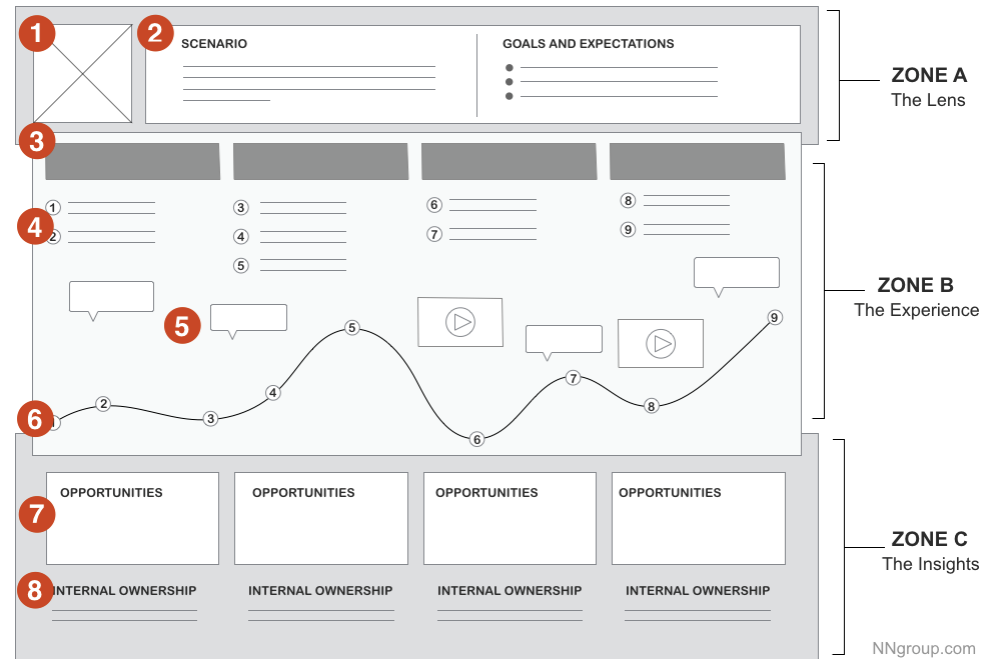
Zone B The Experience:

(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.

