

Template

Customer experience journey map

Use this framework to better understand customer needs, motivations, and obstacles by illustrating a key scenario or process from start to finish. When possible, use this map to document and summarize interviews and observations with real people rather than relying on your hunches or assumptions.

Created in partnership with

Product School

Share your feedback

Need more inspiration?

See a library of customer experience journey maps.

Clear results

SMART SOLUTION FOR RAILWAYS

1

2

3

4

5

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6

4

5

6

5

6

6

1

2

3

4

5

6

2

3

4

5

6

3

4

5

6