

Customer Journey:

Stel je voor je bent een 19-jarige student die opzoek is naar een baan. Je gaat op Indeed en zoekt naar een UX/UI baan. Je komt op een vacature van Netflix terecht. Je krijgt hierbij een heel wat informatie over waar Netflix voor staat, werktijden en etc. Ernaast staat er knop solliciteren. Je klikt op solliciteren en wordt doorverwezen naar een game. Hierbij wordt in je een level gegooid waarin je een challenge moet doen. Een voorbeeld hiervan is: Je hebt een kleine avatar op de Netflix site en krijgt de challenge verplaats de zoekbalk naar een betere plek. De AI beoordeelt dan hoe goed je hebt gepresteerd. Na de challenges krijg je je resultaten te zien waar ook een leaderboard tevoorschijn komt over hoe je hebt gepresteerd. Wanneer je je resultaten te zien krijgt worden ze ook meteen verstuurd naar het bedrijf en zo heb je dan gesolliciteerd. Hierna wacht je op de reactie van het bedrijf en eventuele vervolgesprekken.

Beredenering customer journey:

Deze customer journey is gemaakt door het feit dat ik meer vanuit de klant wilde kijken naar het concept en daardoor ook meer inzicht heb gekregen over de pains en gains van dit concept en natuurlijk ook het proces van dit concept. Al met al heeft deze customer journey niet alleen mij, maar ook heel mijn groepje een veel beter inzicht gegeven over ons concept.