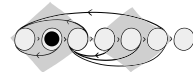




CUSTOMER JOURNEY



Lewrick / Link / Leifer
Das Design Thinking Toolkit
978-3-8006-5751-9

Kurzanleitung: Die Customer Journey hat das Ziel, im Detail zu verstehen, was die Nutzer/Kunden erleben, wenn sie mit Unternehmen, Produkten oder Dienstleistungen interagieren. Dadurch wird ein gemeinsames Verständnis im Team etabliert, um eine einzigartige Erfahrung zu realisieren.

Tipps & Tricks zum Template auf Toolbook-Seite: 103

Persona <i>Wähle die Persona und beschreibe sie kurz.</i> Maria Silva	Szenario <i>Bestimme das Szenario</i> Escape Room Workshop "Mord im Informatik Labor" Raum Nr. 1	Ziele und Erwartungen <i>Was sind die Ziele und Erwartungen?</i> Ersten Raum erfolgreich bearbeiten Sich in die Rolle des Detektivs eindenken Spannungsgefühl aufbauen
----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Typische Journey <i>Beschreibe die Customer Journey.</i> Aktion <i>Definiere die einzelnen Aktionen.</i> Denken <i>Ergänze, was die Person dazu sagt oder denkt.</i>	<i>Definiere die einzelnen Schritte.</i>			
	<div>Einführung</div> <div>vor</div> <div>Spielregeln wurden erklärt zuhören und verstehen</div> <div>Aufregung Vorfreude <i>Zitate</i></div>	<div>Totenschädel</div> <div>während</div> <div>Totenschädel finden mit der Projektor Tagebuch über den gefundenen PIN freischalten Fenster über ... von milchig zu glasig</div> <div>Anregung die Rätsel zu lösen Herausfordernde Rätsel meistern <i>Zitate</i></div>	<div>Fenster</div> <div>nach</div> <div>Freischaltung des neuen Raums in den nächsten Raum gelangen</div> <div>Selbstbewusstsein entwickeln Erfolgserebnis nach Rätsellösung Weiterkommen in den nächsten Raum <i>Zitate</i></div>	
Emotionen <i>Ergänze die Emotionskurve.</i>	<div> </div> <div></div>			
Möglichkeiten <i>Definiere die Verbesserungsmöglichkeiten.</i>				
Verantwortungsbereich <i>Bestimme die Handlungs-/ Prozessverantwortlichen</i>				