

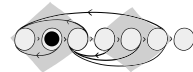
Projekt:
Team:
Version & Datum:



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.

CUSTOMER JOURNEY

Tipps & Tricks zum Template auf Toolbook-Seite: 103



Lewriek / Link / Leifer
Das Design Thinking Toolbook
978-3-8006-5751-3

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. 3	Ziele und Erwartungen <i>Was sind die Ziele und Erwartungen?</i> Mörder finden Escape Room abschließen																															
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> <table><tr><td></td><td>Totenschädel identifizieren</td><td>Nachrichten lesen</td><td>Täter finden</td><td>Partyraum mit Belohnung</td></tr><tr><td>vor</td><td colspan="3">während</td><td>nach</td></tr><tr><td colspan="5">Totenschädel mittels Gesichtserkennung identifizieren</td></tr><tr><td colspan="5">Über Magic Mirror Nachrichten lesen</td></tr><tr><td colspan="5">Täter über Profile am PC finden</td></tr><tr><td></td><td> Druck Anspannung Verzweiflung Hektik <i>Zitate</i></td><td> Ermutigt Angetrieben <i>Zitate</i></td><td colspan="2"> Freude Stolz Anerkennung <i>Zitate</i></td></tr></table>				Totenschädel identifizieren	Nachrichten lesen	Täter finden	Partyraum mit Belohnung	vor	während			nach	Totenschädel mittels Gesichtserkennung identifizieren					Über Magic Mirror Nachrichten lesen					Täter über Profile am PC finden						 Druck Anspannung Verzweiflung Hektik <i>Zitate</i>	 Ermutigt Angetrieben <i>Zitate</i>	 Freude Stolz Anerkennung <i>Zitate</i>	
	Totenschädel identifizieren	Nachrichten lesen	Täter finden	Partyraum mit Belohnung																													
vor	während			nach																													
Totenschädel mittels Gesichtserkennung identifizieren																																	
Über Magic Mirror Nachrichten lesen																																	
Täter über Profile am PC finden																																	
	 Druck Anspannung Verzweiflung Hektik <i>Zitate</i>	 Ermutigt Angetrieben <i>Zitate</i>	 Freude Stolz Anerkennung <i>Zitate</i>																														
Emotionen <i>Ergänze die Emotionskurve.</i>																																	
Möglichkeiten <i>Definiere die Verbesserungsmöglichkeiten.</i> Verantwortungsbereich <i>Bestimme die Handlungs-/Prozessverantwortlichen</i>																																	