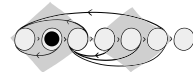




CUSTOMER JOURNEY



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. 2	Ziele und Erwartungen <i>Was sind die Ziele und Erwartungen?</i> potenzielle Verdächtige identifizieren Tathergang nachstellen
--	---	--

Typische Journey <i>Beschreibe die Customer Journey.</i>	<i>Definiere die einzelnen Schritte.</i>			
	<div>Raum Nr. 1 gelöst</div> <div>vor</div>	<div>Karte freischalten Tathergang nachstellen Totenköpfe finden</div> <div>während</div>		<div></div> <div>nach</div>
Aktion <i>Definiere die einzelnen Aktionen.</i>		Karte freischalten über Hololens und Lampen		in den nächsten Raum gelangen
		Tathergang über Teachable Machine nachstellen		Spannung gegen Ende des Spiels
		weitere Totenschädel mit der Karte finden		Freischaltung des neuen Raums
Denken <i>Ergänze, was die Person dazu sagt oder denkt.</i>	<div>gespannt auf den nächsten Raum und die Rätsel</div> <div>Zitate</div>	<div>Verwirrung durch das Kartenrätsel Erleichterung</div> <div>Zitate</div>	<div>erheitert durch Nachstellung des Tathergangs Empathie gegenüber dem Professor</div> <div>Zitate</div>	<div>Stolz auf eigene Leistung Motiviert für den nächsten Raum</div> <div>Zitate</div>
Emotionen <i>Ergänze die Emotionskurve.</i>	<div>😊</div> <div>☹️</div>			
Möglichkeiten <i>Definiere die Verbesserungsmöglichkeiten.</i>				
Verantwortungsbereich <i>Bestimme die Handlungs-/ Prozessverantwortlichen</i>				