

Customer Journey Map

Tim Böckel, Sergej Gelver

Inhaltsverzeichnis

- a. Einleitung
 - i. Was ist eine Customer Journey Map
 - ii. Historische Entwicklung
 - iii. Aktueller Einsatz in der Industrie
- b. Hauptteil
 - i. Verstehen der User Agenda
 - 1. Prozess der Erstellung
 - 2. Phasen einer Customer Journey Map
 - 3. Unterstützende Design Methoden
 - ii. Methoden zur Erstellung einer Customer Journey Map
 - iii. Einsatz in der Praxis
 - 1. Vorteile/Einschränkungen
 - a. Für Kunden
 - b. Für Unternehmen
 - iv. Fallbeispiel Anwendung einer Customer Journey Map in der Praxis
- c. Ausblick
 - i. Zukünftiger Einfluss auf die Industrie

Einleitung

- a. Einleitung
 - i. Was sind Customer Journey Maps
 - ii. Historische Entwicklung
 - iii. Aktueller Einsatz in der Industrie
- > Grobe Definition und Einführung
-> Seit wann wird die Technik verwendet und Entwicklung
-> Wie Sie heute aussehen und verwendet werden

Hauptteil

- a. Hauptteil
 - i. Verstehen der User Agenda durch Customer Journey Maps -> Was ist das Ziel, im Detail
 - ii. Methoden zur Erstellung einer Customer Journey Map -> Verschiedene Philosophien/Ansätze
 - iii. Einsatz in der Praxis -> Wo wird es verwendet/sind die Grenzen
 - iv. Fallbeispiel Anwendung in der Praxis -> Betrachten einer Fallstudie

Ausblick

- a. Ausblick

- i. Zukünftiger Einsatz in der Industrie

- > Wie wird es sich Zukünftig auf Produkte/unternehmen auswirken

- a. Einleitung
 - i. Was ist eine Customer Journey Map
 - ii. Ziel der CJM
 - iii. Aktueller Einsatz in der Industrie
- b. Hauptteil
 - i. Bestandteile einer CJM
 - ii. Verstehen der User Agenda
 - 1. Prozess der Erstellung
 - 2. Phasen einer Customer Journey Map
 - iii. Methoden zur Erstellung einer Customer Journey Map
 - iv. Fallbeispiel Anwendung einer Customer Journey Map in der Praxis
 - v. Einsatz in der Praxis
 - 1. Vorteile/Einschränkungen
 - a. Für Kunden
 - b. Für Unternehmen
 - vi. Bezug zum Design Thinking
 - vii. Abgrenzung User/Customer
- c. Ausblick
 - i. Zukünftiger Einfluss auf die Industrie

→ Tim

→ Tim

→ Sergej

→ Tim

→ Tim

→ Sergej

→ Sergej

→ Sergej