

# 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 → Tim
  - i. Was ist eine Customer Journey Map
  - ii. Ziel der CJM
  - iii. Aktueller Einsatz in der Industrie
- b. Hauptteil
  - i. Bestandteile einer CJM → Tim
  - ii. Verstehen der User Agenda → Sergej
    - 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 → Tim
  - v. Einsatz in der Praxis → Tim
    - 1. Vorteile/Einschränkungen
      - a. Für Kunden
      - b. Für Unternehmen
  - vi. Bezug zum Design Thinking → Sergej
  - vii. Abgrenzung User/Customer → Sergej
- c. Ausblick
  - i. Zukünftiger Einfluss auf die Industrie → Sergej