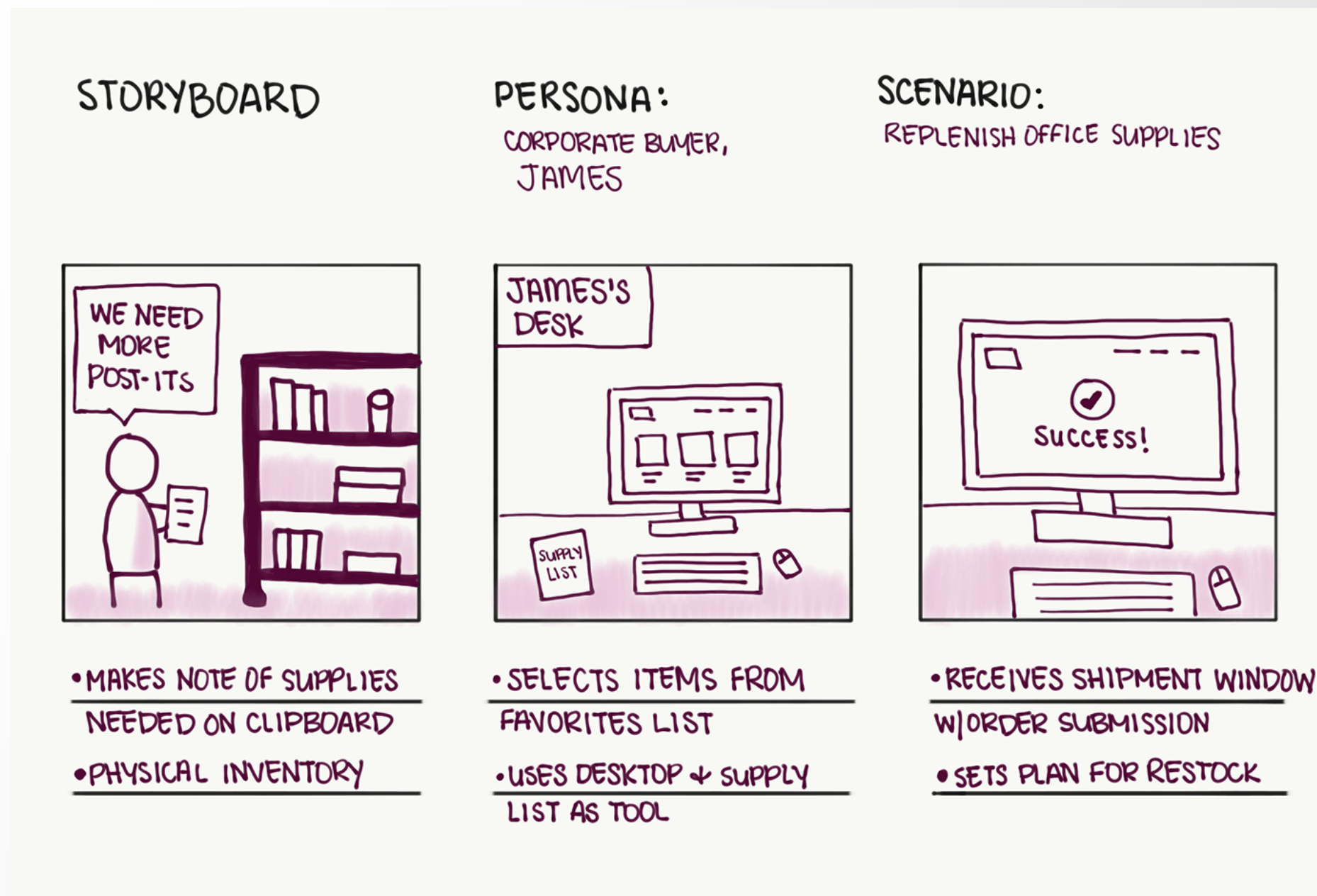


# Sketch

# Storyboard

Een visueel verhaal van probleem tot oplossing



# Storyboard

- Bedenk een scenario voor een persona
- Omschrijf je scenario  
vb: post-its bestellen via webshop
- Schets de verschillende stappen
- Elke stap kan je voorzien van een stukje tekst (caption)
- Mag low-fidelity zijn - tekentalent is niet vereist.
- Leg je storyboard voor aan iemand die de stappen niet kent en pas aan indien nodig.

# STORYBOARD

## PERSONA:

CORPORATE BUYER,  
JAMES

## SCENARIO:

REPLENISH OFFICE SUPPLIES



- MAKES NOTE OF SUPPLIES NEEDED ON CLIPBOARD
- PHYSICAL INVENTORY



- SELECTS ITEMS FROM FAVORITES LIST
- USES DESKTOP & SUPPLY LIST AS TOOL



- RECEIVES SHIPMENT WINDOW W/ ORDER SUBMISSION
- SETS PLAN FOR RESTOCK

# Storyboard

- Laat niet enkel screens zien van je app.
- Focus op het probleem en hoe je een oplossing aanbiedt.

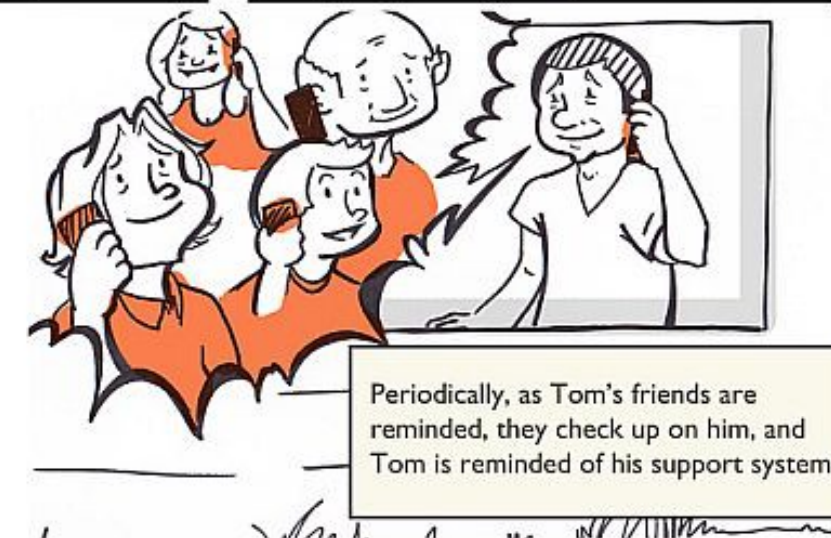
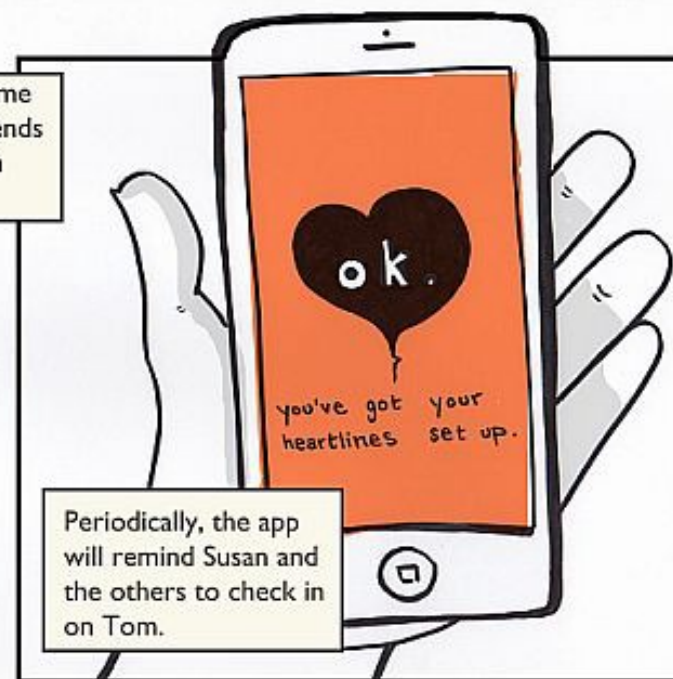
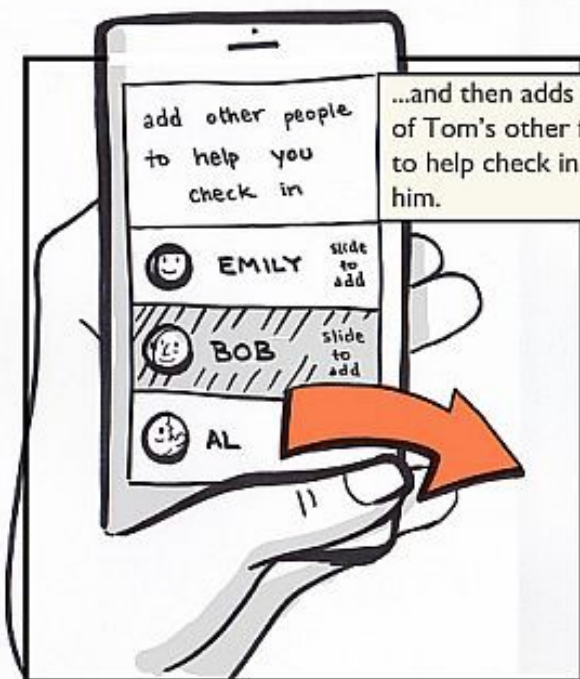
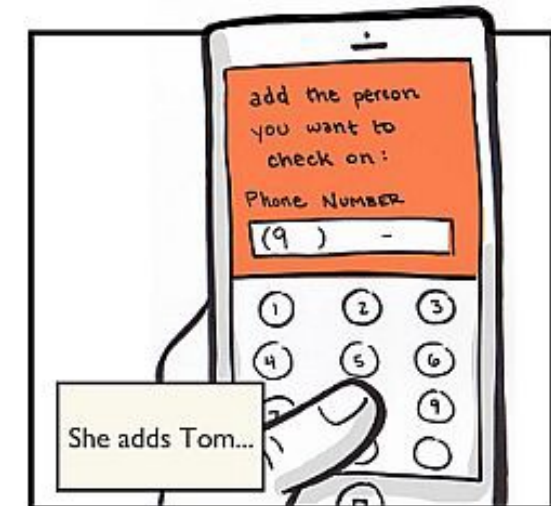
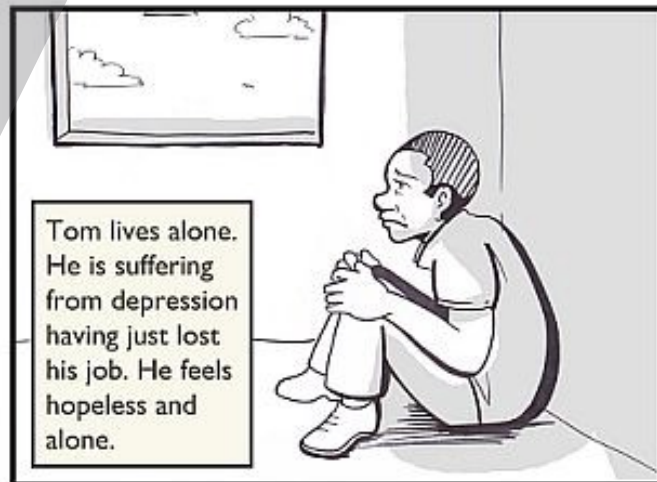
## VOORBEELD

- Lisa wil betere teksten leren schrijven (probleem/doel)
- Ze leert via een medestudent de app “copywriter” kennen.
- Ze importeert/typt haar teksten in de app.
- Ze krijgt suggesties om haar schrijfstijl te verbeteren.
- Via de peer-functie kunnen andere schrijvers verbeteringen suggereren.
- Lisa haar teksten worden beter en hebben een rijkere woordenschat.

## NIET GOED

- Download de app.
- Registreer je.
- Ga naar de tab “schrijfstijl”.







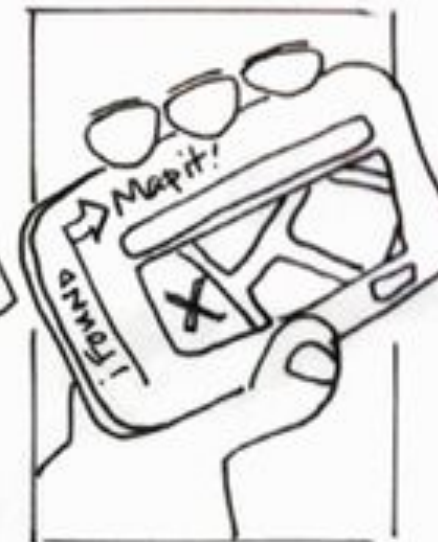
## STORYBOARD: iFound®



On a walk through the park, Marco stumbles across a teddy bear fallen on the side of the path.



Realizing it must be lost, he uses his mobile phone to photograph it where he found it, and takes the bear home.



Once home, Marco uploads the photo to iFound®. The MapIt! function uses the GPS from the photo to record where the bear was found.



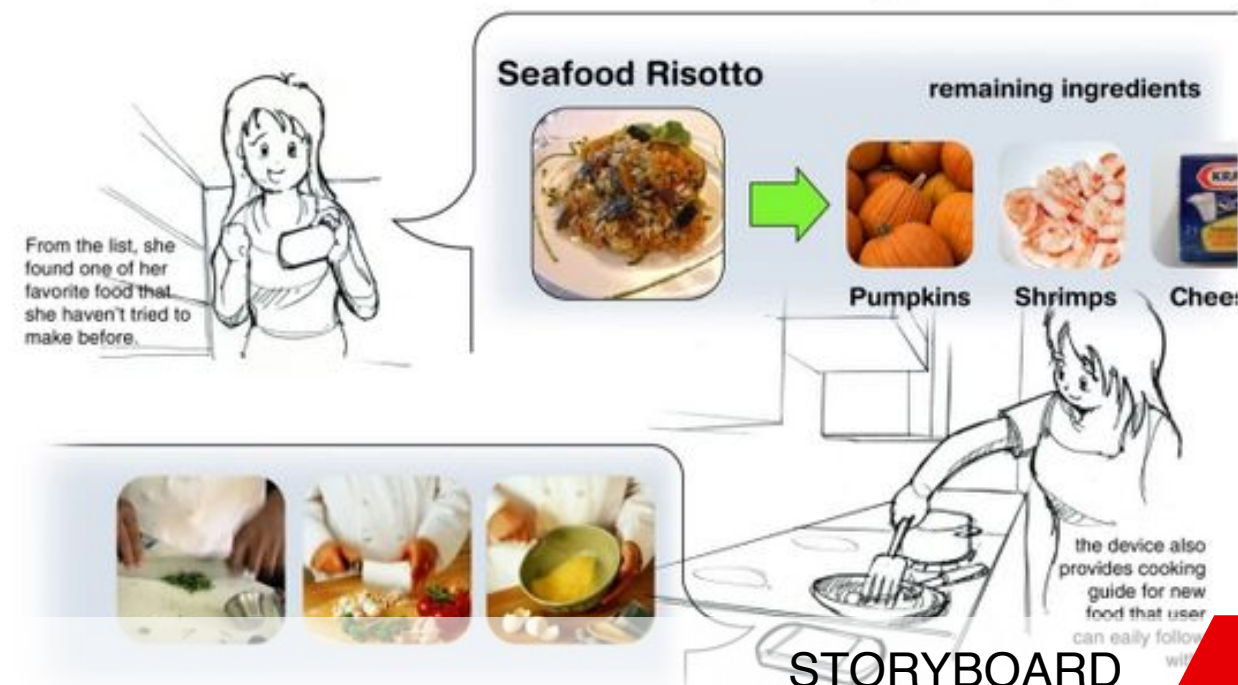
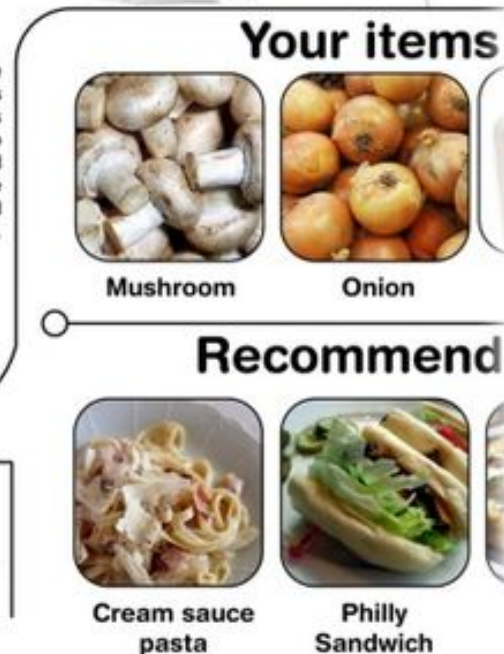
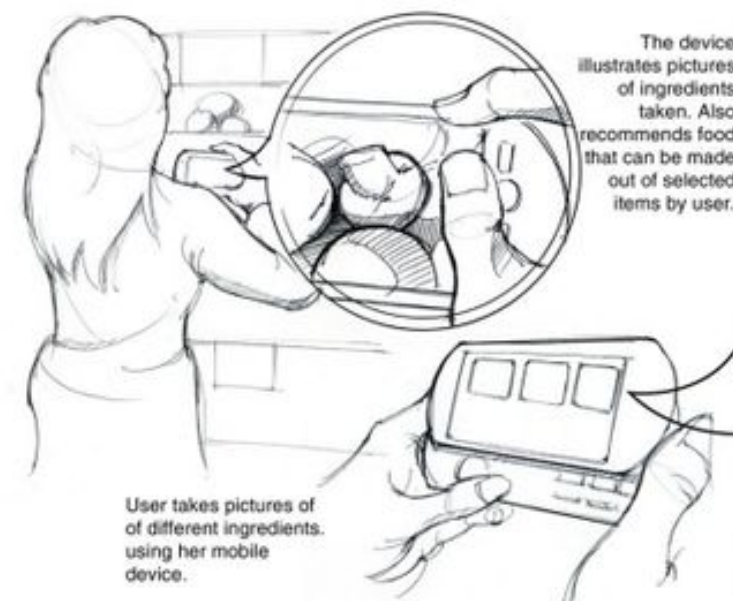
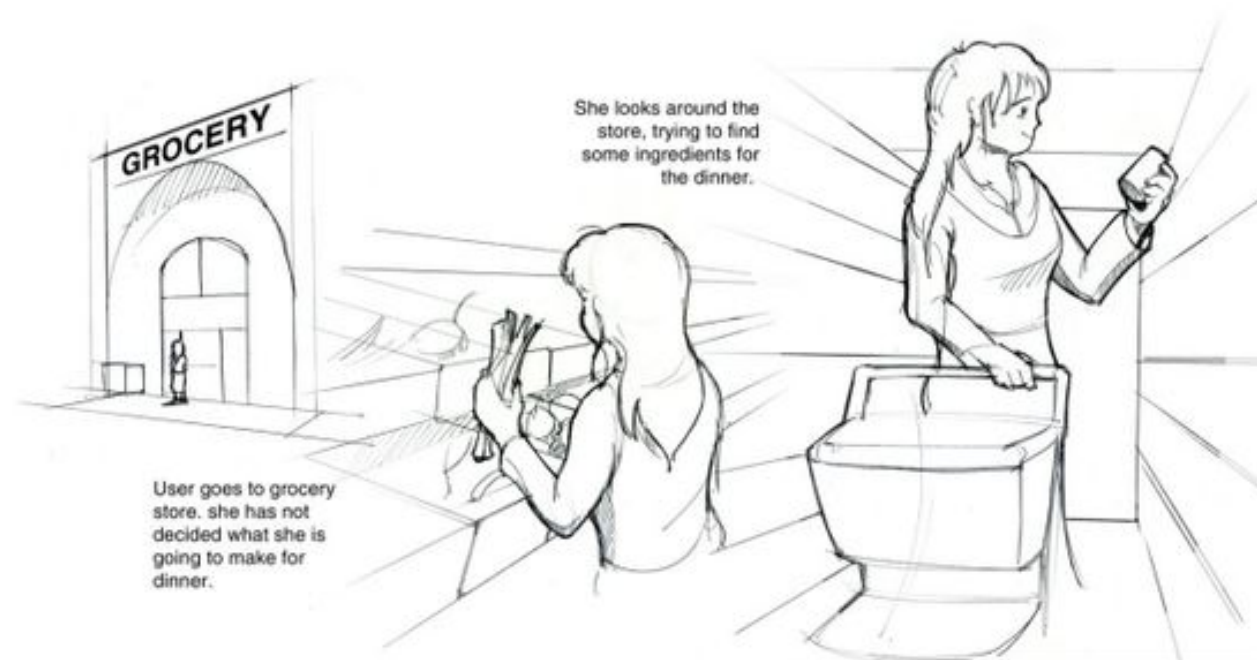
As soon as the iFound® match list is generated, Marco sees a photo of the very same bear he has just found. He immediately contacts the finder and they arrange a way to get the bear back to its owner.



The teddy bear is handed off to a very relieved mom.



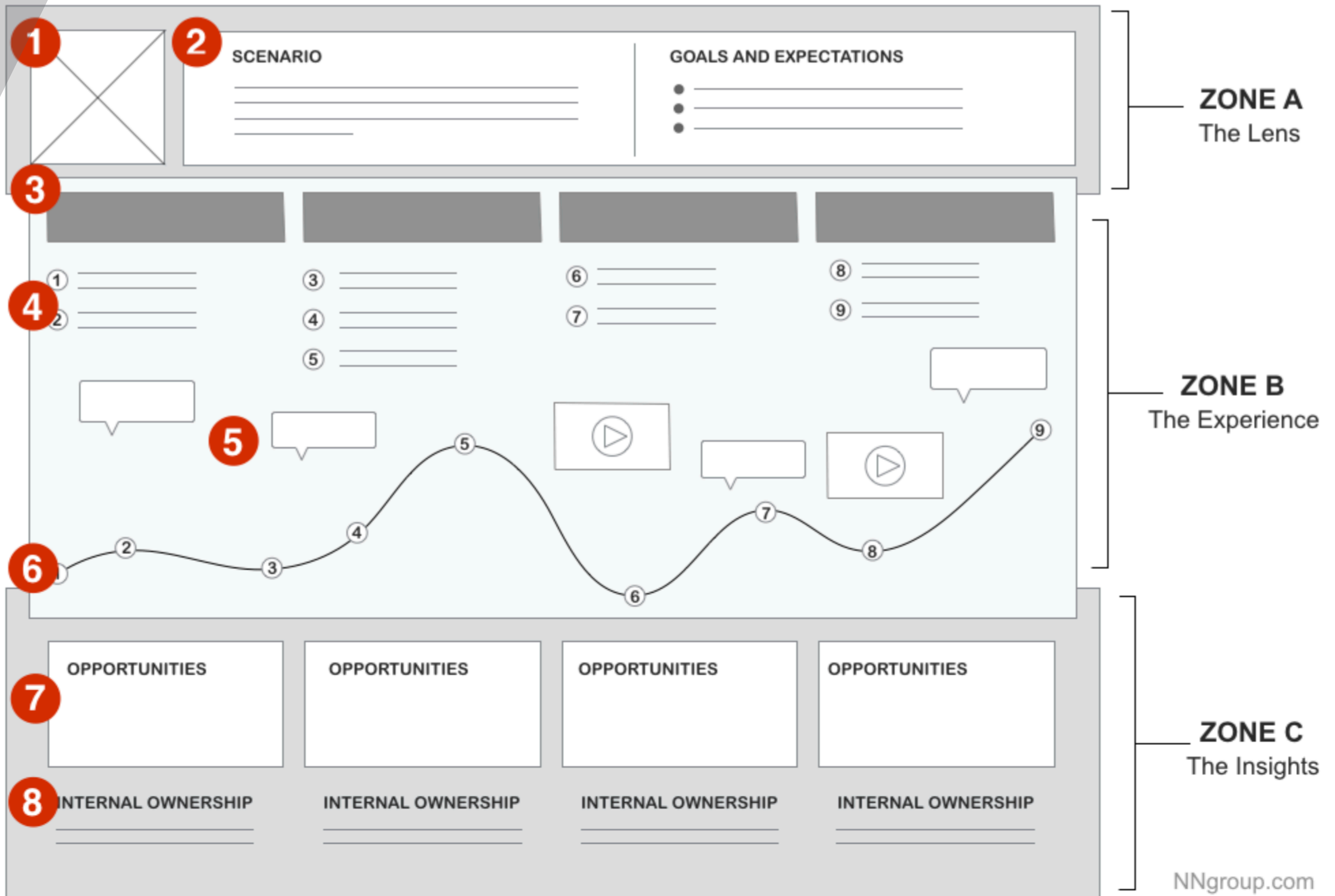
When it is recorded that the bear has made it safely home, Marco receives a 'thank you' email from iFound®, offering him a choice of coupons for anything from ice cream to flowers. Marco's choice provides useful information to corporate sponsors.





# Customer journey

- Hoe gebruiken users je product?
- Toont de interactie van een user met je product in een tijdslijn a.d.h.v. een scenario.



# Customer journey

1. Gebruik één van je persona's om het traject af te leggen.
- 2A. Werk een scenario uit. Wat gaat je persona doen?



# Customer journey

2B. Kies een doel:

- End-to-end
- Een deel van het traject  
bijv. de betaalmethode van een app/site

2B. Wat zijn de verwachtingen

- Ik verwacht om te kunnen betalen met Payconiq.

# Customer journey

3. Leg de verschillende fases vast die een persona moet doorlopen om het doel te halen.

4. Wat zijn de acties die worden ondernomen in een bepaalde fase.

- Winkel zoek = fase
- Google maps gebruiken = actie

# Customer journey

5 & 6. Geef weer wat een gebruiker “denkt” (5) & “voelt” (6) bij een bepaalde actie:

- Negatief: Frustratie, woede, teleurstelling,...
- Positief: Opluchting, blij, ...

Je kan dit tonen in een aparte laag op je customer journey



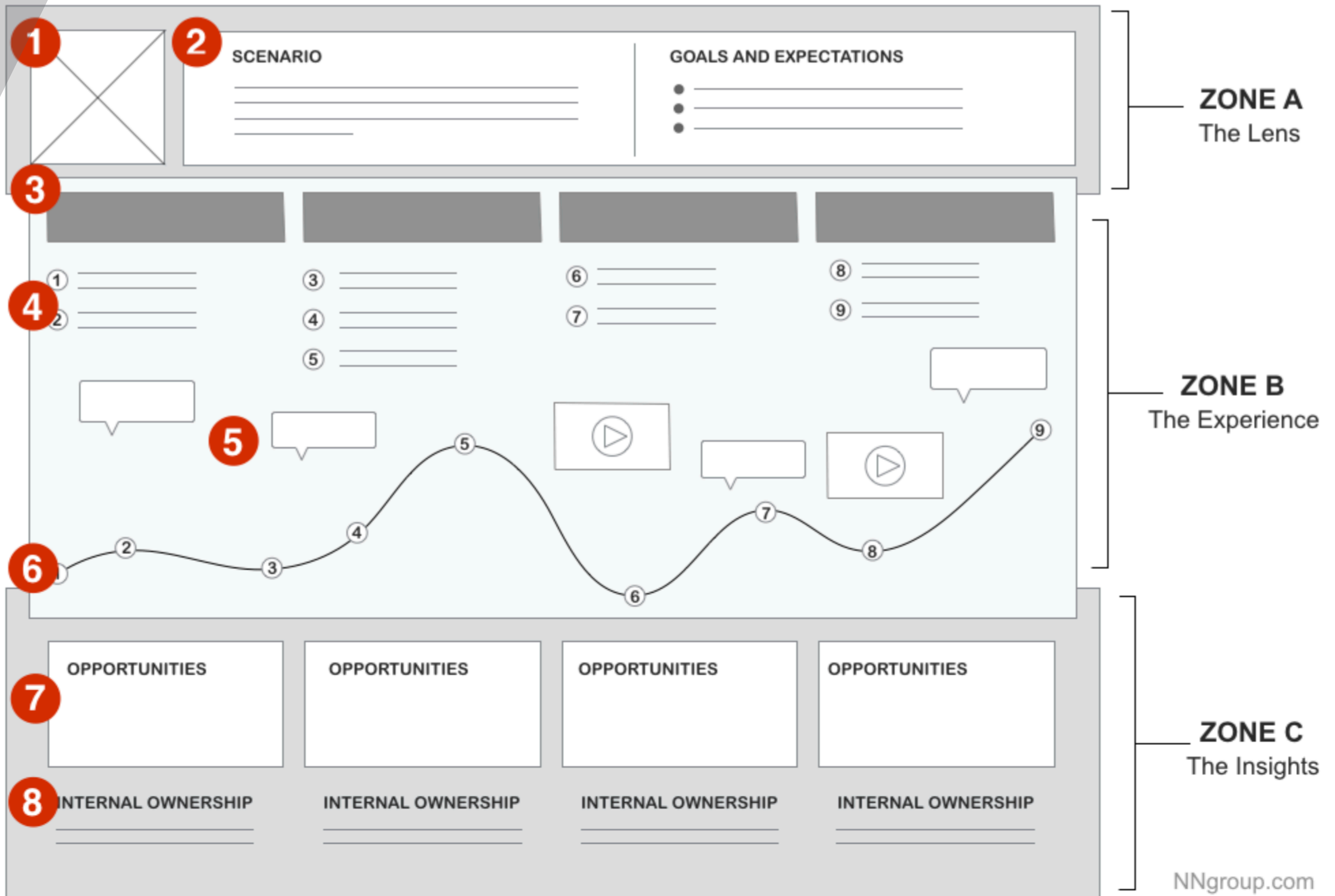
# Customer journey

7. Wat zijn de mogelijkheden die gekoppeld kunnen worden aan een bepaalde fase.

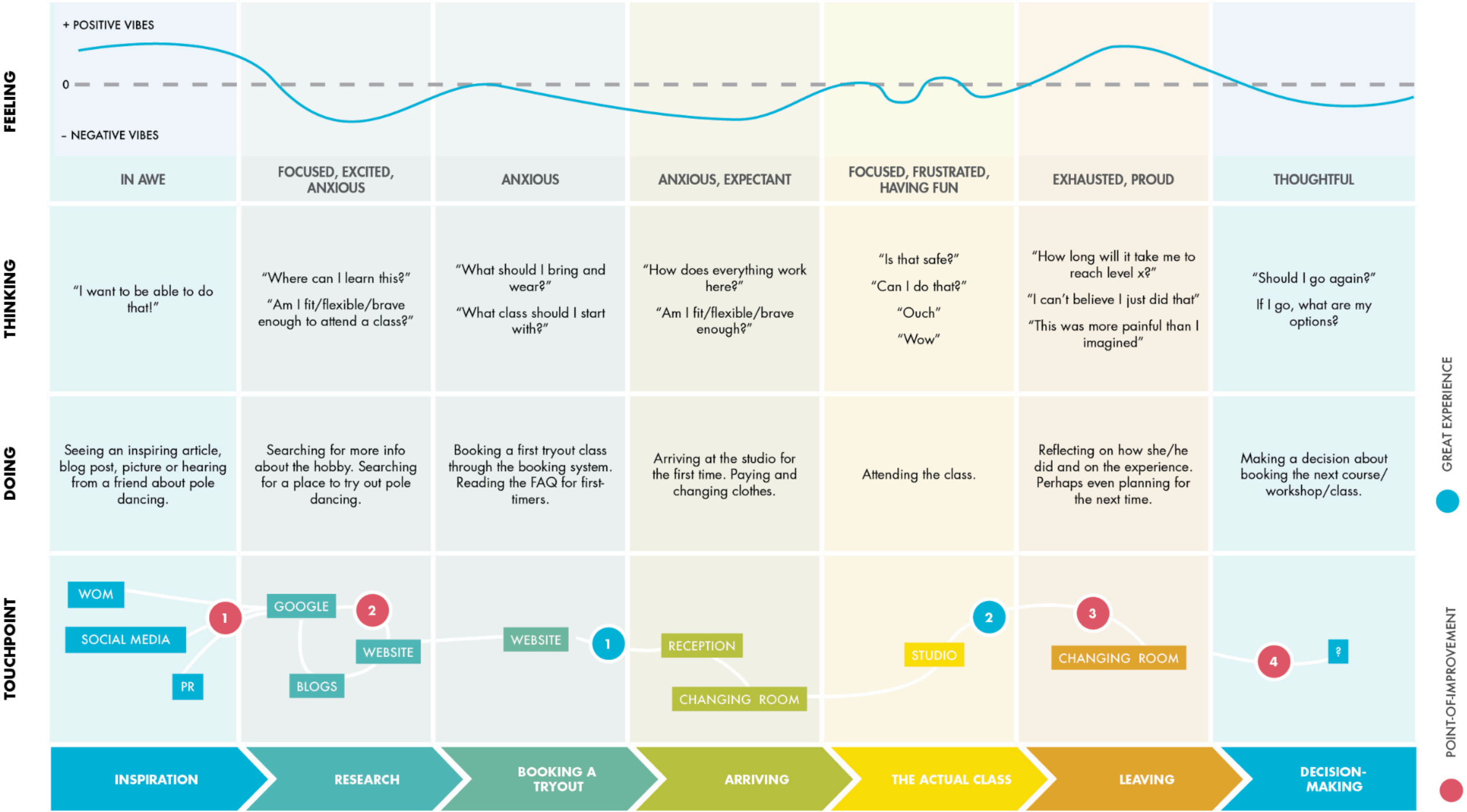
- vb: tijdens het betalen Payconiq aanbieden

8. Wie is verantwoordelijk voor de effectieve uitvoering?

- dit kan de eigenaar van de winkel zijn, de leverancier van de betaalterminal,...



TIINA'S CUSTOMER JOURNEY



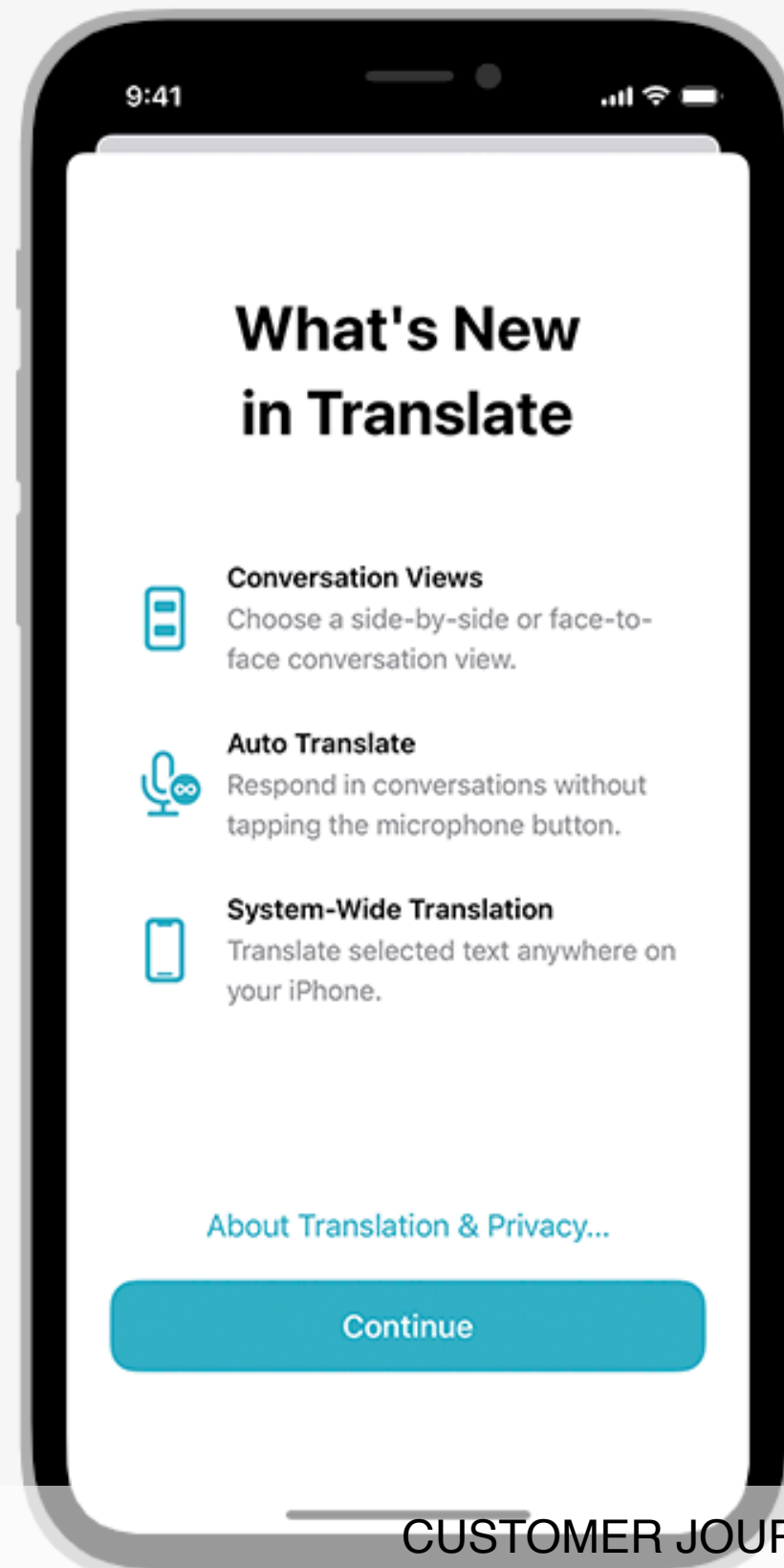


# Awareness en Onboarding

- Hoe gaan potentiële gebruikers je leren kennen (awareness)
  - Socials
  - Blog
  - Ads
  - Demo-video
  - Physical > digital (Store > QR > Webshop)
  - ...
- Onboarding: snel duidelijk maken wat je app doet en hoe het werkt.

# Onboarding

Onboarding lets you welcome new users and reconnect with returning ones. An optional onboarding experience that's fast, fun, and educational can help people get the most from your app without getting in their way.



# Customer journey

Schets een customer journey van het bestellen van een kop koffie bij Starbucks?

- Wie is de Persona?
- Wat is het Scenario & Doel?
- Wat zijn de Fases - Acties - Gevoelens?
- Wat zijn de Mogelijkheden - Wie is verantwoordelijk voor de uitvoering