Feedback week 2

Buddy groep: Q

Tijdens de specialisatie dag van week 2 hebben we voornamelijk feedback gevraagd op onze customer journey. Voor we de feedback hebben gevraagd zag deze er zo uit.

%	1 Orientatie	2 Voorbereiding	3 Inchecken	Reizen	5 Uitchecken	6 Betalingen
Actie	De reiziger gebruikt de routeplanner op de HTM website voor de beste route naar de de bestemming via het OV.	De reiziger bekijkt de map en/of de tijd(en) op de borden op het station.	De reiziger pakt zijn/haar OV-chipkaart en scant deze op de scanner in het station.	De reiziger wordt vervoerd naar zijn/haar bestemming.	Na aankomst, stapt de reiziger uit en scant zijn/haar OV-chipkaart op een scanner in het	Elke maand betaald de reiziger via zijn/haar bank voor het gebruik van de OV-chipkaart.
Touchpoint	De website https://www.htm.nl/ is het touchpoint.	De borden en kaarten zijn het touchpoint.	De OV-scanner is het touchpoint.	De vervoersmiddel is de touchpoint.	De OV-scanner is het touchpoint.	De bankafschrift is het touchpoint.

Meer touchpoints

Om de customer journey duidelijker te maken is ons voorgesteld om extra touchpoints toe te voegen. We hebben het touchpoint "reizen" opgesplitst in de touchpoints "perron" en "trein" zodat we ons onderzoek gerichter kunnen uitvoeren.

Emotielijn

De lijn die aangeeft hoe de passagier de verschillende touchpoint ervaren is niet duidelijk. Dit komt omdat de punten op de lijnen tussen de touchpoint inzitten en je hierdoor niet weet bij welk touchpoint dit punt hoort. Dit hebben we opgelost door de punten te plaatsen in het midden van de vakjes.

Emoties beargumenteren

Om de customer journey nog duidelijker te maken moeten we toelichten waarom de passagier zich prettig of juist niet prettig voelt. Omdat we onze persoonlijke onderzoeken nog niet hebben uitgevoerd hebben we de argumentatie op dit moment nog niet verwerkt in onze customer journey.

Nadat we onze feedback hebben verwerkt in onze customer journey ziet deze er nu zo uit:

6 0		2	3	4	5	6	
ا%ا	Orientatie	Bestellen	Voorbereiding	Inchecken	Wachten	Reizen	Uitchecken
Touchpoint	De website https://www.9292.nl/ is het touchpoint.	De automaat op het station of de website is het touchpoint.	De borden en kaarten zijn het touchpoint.	De OV-scanner is het touchpoint.	Het perron is het touchpoint.	De vervoersmiddel is het touchpoint.	De OV-scanner is het touchpoint.
Actie	De reiziger gebruikt de routeplanner op het OV website voor de beste route naar de bestemming via het OV.	De reiziger koopt een kaartje voor zijn/haar rit naar de bestemming.	De reiziger bekijkt de map en/of de tijd(en) op de borden op het station.	De reiziger pakt zijn/haar OV- chipkaart en scant deze op de scanner in het station.	De reiziger wacht geduldig op het station voor zijn/haar vervoersmiddel.	De reiziger wordt vervoerd naar zijn/haar bestemming.	Na aankomst, stapt de reiziger uit en scant zijn/haar OV-chipkaart op en scanner op het station.
··	<u> </u>						
••							
••	<u> </u>					0	
Toelichting	De reiziger vindt dit een gemakkelijke taak dat geen problemen geeft, maar het kan even puzzelen zijn om de juiste route te vinden.	De reiziger vindt dit gemakkelijk bij de automaten, maar de website is wat lastiger om te navigeren.	Voor de reiziger is de informatie snel en makkelijk te vinden, maar het overstappen kan soms lastig zijn.	De reiziger vindt het een goed systeem wanneer er poortjes staan, alleen een paal is niet echt efficiënt.	De reiziger vindt het wachten vooral saai en het kan soms lang duren, maar in het algemeen is het geen groot probleem zolang er geen vertraging is.	De reiziger vindt het reizen goed, mits het niet te druk is, waardoor het oncomfortabel wordt.	De reiziger vindt het uitchecken snel en makkelijk vergaan, zolang het duidelijk is

----- Happy flow