Customer Journey - Huidige Situatie



Scenario

Thomas gaat kijken welke spellen er zijn op steam en koopt daarnaast ook een spel.

Verwachtingen

- Leuke spellen
- Overzichtelijk
- Goede prijzen

Touchpoints



Touchpoint



belangerijke Touchpoint



Zeer belangerijke Touchpoints

Ideeën voor verbetrering

De oriëntatiefase

Thomas is opzoek naar een spel op steam en maakt eerst een account aan. Dat account moet hij vervolgens verifiëren, zodra dat is gedaan gaat hij de site verkennen.

De bewustwordingsfase

Eerst kijk Thomas in de verschillende catogorieën die er zijn, maar ook kijkt hij naar de uitgelichte spellen.

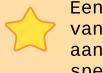
De overwegingsfase

Thomas heeft een spel gevonden en wil kijken wat de reviews zijn, maar hij kan niet overzichtelijk zien wat de reviews zijn en gaat zoeken waar ze staan.

De besslingsfase

Nu wordt het tijd om af te rekenen. Thomas kiest uit een van de betalingsopties, maar komt er al snel achter dat het lang duurt om de betaling te verwerken.





Een post op twitter van steam over aanbieding van spellen



Online advertenties op de website



mond op mond reclame van vrienden over spellen.