

Customer journey

Eisen voor de opdracht

Voor deze opdracht moeten jullie het volgende opleveren:

- Customer journey map huidige situatie
- Beschrijving tekortkomingen huidige situatie
- Customer journey canvas toekomstige situatie

Deliverables

Jullie customer journey maps moeten minstens de volgende zaken bevatten:

- De touchpoints waar de gebruiker mee in aanraking komt
- De fasen van de activiteiten die de gebruiker onderneemt
- De weg die de gebruiker doorloopt aan de hand van de touchpoints en fasen

De customer journey maps dienen te worden opgesteld in samenwerking met verschillende gebruikers:

- Interview ten minste vijf gebruikers om de huidige customer journey te achterhalen. Leg deze interviews vast en lever dit in bij de opdracht.
- Valideer je toekomstige customer journey map met ten minste vijf gebruikers. Leg deze validatie gesprekken vast en lever dit in bij de opdracht.

Jullie beschrijving van de tekortkomingen huidige situatie moeten minstens de volgende zaken bevatten:

- Beschrijf de efficiëntie en effectiviteit van de huidige customer journey
- Beschrijf de tekortkomingen in functionaliteiten in de huidige situatie

Customer journey wordt gemaakt in Lucidchart.