

USER JOURNEY

Phasen: Identifiziert verschiedene Phasen in eurer User Journey!



Handlungen: Welche konkreten Handlungen führt eure Nutzerin bzw. euer Nutzer in jeder Phase aus. Wie verhält sie/er sich? Was sind Gründe dafür?



Stakeholder: Welche weiteren Akteure und/oder passiv involvierten Personen sind in der jeweiligen Phase relevant?



Touchpoints: Welche Berührungspunkte hat die Nutzerin bzw. des Nutzers mit dem Produkt oder dem Service in der jeweiligen Phase? Welche Kanäle nutzt sie/er?



Bedürfnisse & Hindernisse: Wie fühlt sich die Nutzerin bzw. der Nutzer in der jeweiligen Phase? Welche Bedürfnisse hat sie/er und welche Hindernisse muss sie/er überwinden?



Stimmung:



Weitere Kategorie (optional):

