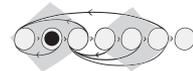


Progetto:
Team:
Versione e data:

CUSTOMER JOURNEY



Lewriek / Link / Leifer
Gli strumenti per il Design Thinking
978-88-6895-899-2



Guida rapida: La mappa del customer journey mira a comprendere nel dettaglio ciò che gli utenti/clienti sperimentano quando interagiscono con aziende, prodotti o servizi. Questo stabilisce una comprensione comune all'interno del team al fine di realizzare un'esperienza unica.

Altri consigli e trucchi per questo modello nel libro a pag. 103

Persona
Scegliete il personaggio e descrivetelo brevemente.



1

Scenario
Determinate lo scenario



2

Obiettivi e aspettative
Quali sono gli obiettivi e le aspettative?



Percorso tipico
Descrivete il customer journey



Definite i singoli passi.

--	--	--	--	--	--	--	--

prima

durante

dopo

3

Azione
Definite le singole azioni.

4

--	--	--	--

Pensiero
Modificare ciò che la persona dice o pensa.



5



Emozioni
Completate la curva delle emozioni.

6



--	--	--	--

Opportunità
Definite le possibilità di miglioramento.

7

Area di responsabilità
Determinare la persona responsabile delle azioni e dei processi

8

Per ottenere un PDF Premium: