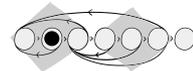


Projekt:  
Team:  
Version & Datum:

# CUSTOMER JOURNEY



Lewrick / Link / Leifer  
Das Design Thinking Toolbook  
978-3-8006-5751-3



**Kurzanleitung:** Die Customer Journey hat das Ziel, im Detail zu verstehen, was die Nutzer/Kunden erleben, wenn sie mit Unternehmen, Produkten oder Dienstleistungen interagieren. Dadurch wird ein gemeinsames Verständnis im Team etabliert, um eine einzigartige Erfahrung zu realisieren.

Tipps & Tricks zum Template auf Toolbook-Seite: 103

## Persona

Wähle die Persona und beschreibe sie kurz.



# 1

## Szenario

Bestimme das Szenario



# 2

## Ziele und Erwartungen

Was sind die Ziele und Erwartungen?



## Typische Journey



Beschreibe die Customer Journey.

Definiere die einzelnen Schritte.

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

vor

während

nach

# 3

## Aktion

Definiere die einzelnen Aktionen.

.....

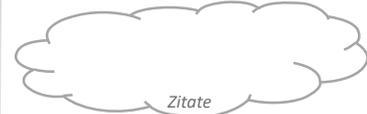
.....

.....

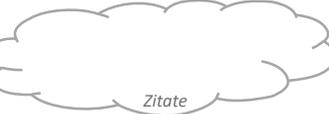
# 4

## Denken

Ergänze, was die Person dazu sagt oder denkt.



# 5



## Emotionen

Ergänze die Emotionskurve.



# 6

## Möglichkeiten

Definiere die Verbesserungsmöglichkeiten.

# 7

## Verantwortungsbereich

Bestimme die Handlungs-/ Prozessverantwortlichen

# 8