

# User Experience Journey:

Kanäle ausbauen, neue Medien berücksichtigen,  
evtl. Angebot anpassen oder austauschen  
THEMA

1 05.12.16  
VERSION DATUM

## Persona

Hans Klar  
diese Person?



### Wahrnehmung

Ich überlege seit langem ein Haus zu bauen. Ich habe euch Angebot den? Geben. Nun würde ich gerne wissen, ob euer Angebot für uns das Richtige ist.  
... Kann die Lösung die Wahrnehmung aus?

### Abwägung

Zuerst habe ich mit meiner Frau und den Kindern gesprochen. Schließlich ist es ein Familienprojekt.  
... Kriterien?

### Planung

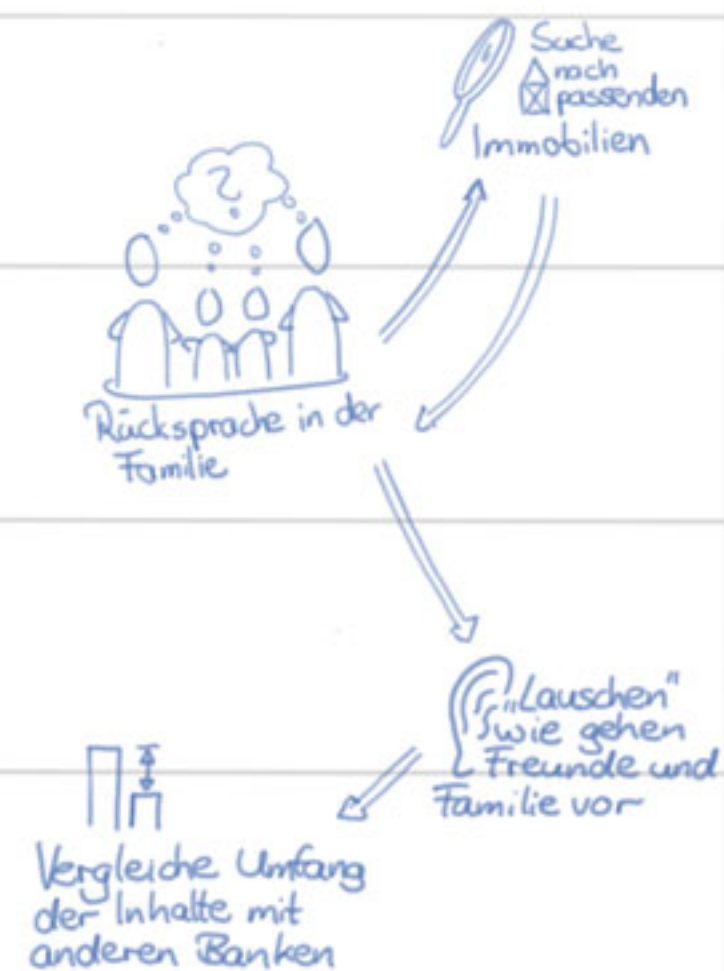
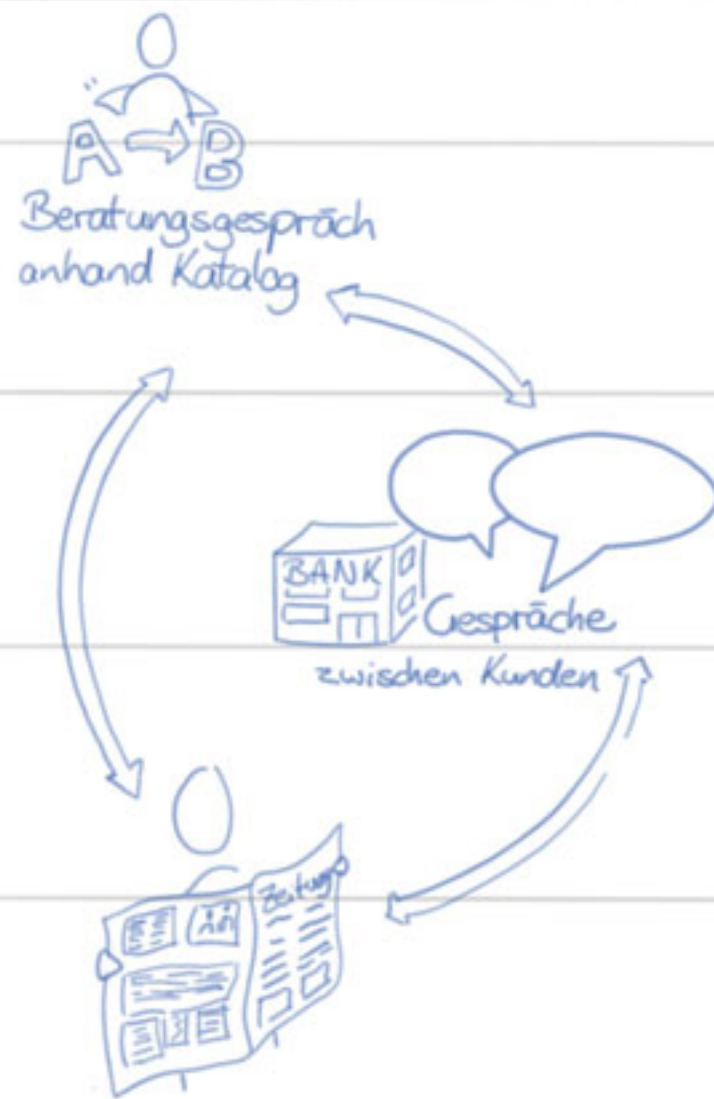
Wie erreicht die Persona das Angebot?  
Welche Vorbereitungen sind nötig?  
Welche Interaktionen führt sie durch?  
...

### Erfahrung

Wie wird das Angebot genutzt?  
Wie wird es bewertet?  
Welche Fragen werden gestellt?  
Welche Personen / Fremdangebote sind beteiligt?  
Gibt es Störfaktoren?  
...

## "Machen"

- Wie handelt die Person?
- Begleite sie durch ihre Reise mit deinem Produkt oder Angebot.
- Zeichne einzelne Schritte auf, reduziere sie auf relevante Aktionen und skizziere sie rechts unter den Kategorien.
- Stelle die Beziehung und zeitliche Abfolge der Aktionen heraus.
- Handle objektiv - als stiller Beobachter.



## "Denken"/"Fühlen"

Wie geht es der Persona in den einzelnen Phasen?



## "Kommentieren"

Welche Fragen stellt die Persona?  
Welche Kommentare fallen?

Welche Finanzierung ist die Richtige? Bietet das Bankhaus aktuelle Zinsen? Wie lange gibt es die Bank noch? Ich vertraue euch!!

Es gibt viele verschiedene Ratschläge... ich fühle mich unsicher



Vertrauen und Tradition hervorheben; aktuelle Zertifikate präsentieren; Sicherheiten bieten

Fragekataloge und Serviceinfo frühzeitig bereitstellen. Angebot zur Familienberatung

## Chancen

Welche Chancen erkennen wir aus den bisherigen Informationen?

## Aktionen

Welche konkreten Informationen können wir ableiten?



Zertifikate digitalisieren, Informationsmaterial erweitern

zielgruppengerechte Informationen erstellen. Schaubilder zur Veranschaulichung

Weitere Informationen: Ablage im Marketing-Ordner