

User Experience Journey:

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

VERSION: 1
DATUM: 05.12.16

TEAM: Daniel, Christian, Malte, Iris

GRUND: Rückmeldungen vorab, stagnierende Auftragslage

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.

Abwägung

Zuerst habe ich mit meiner Frau und den Kindern gesprochen. Schließlich ist es eine Familienprojekt. ...

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? ...

Fürsprache

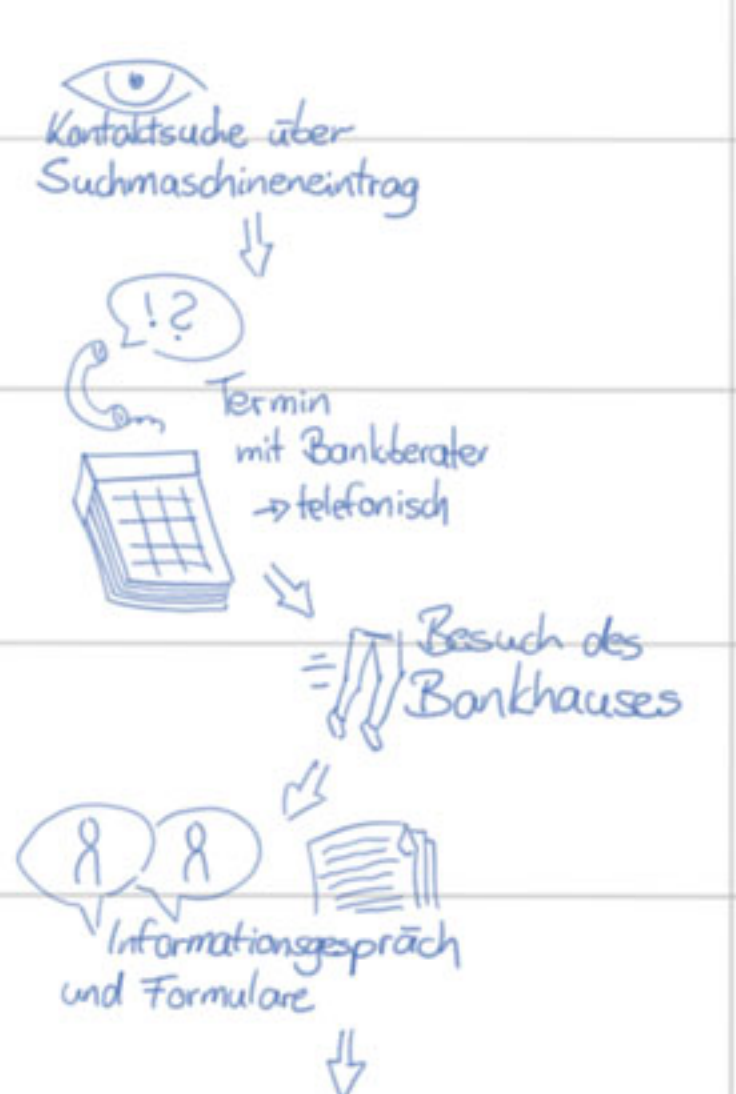
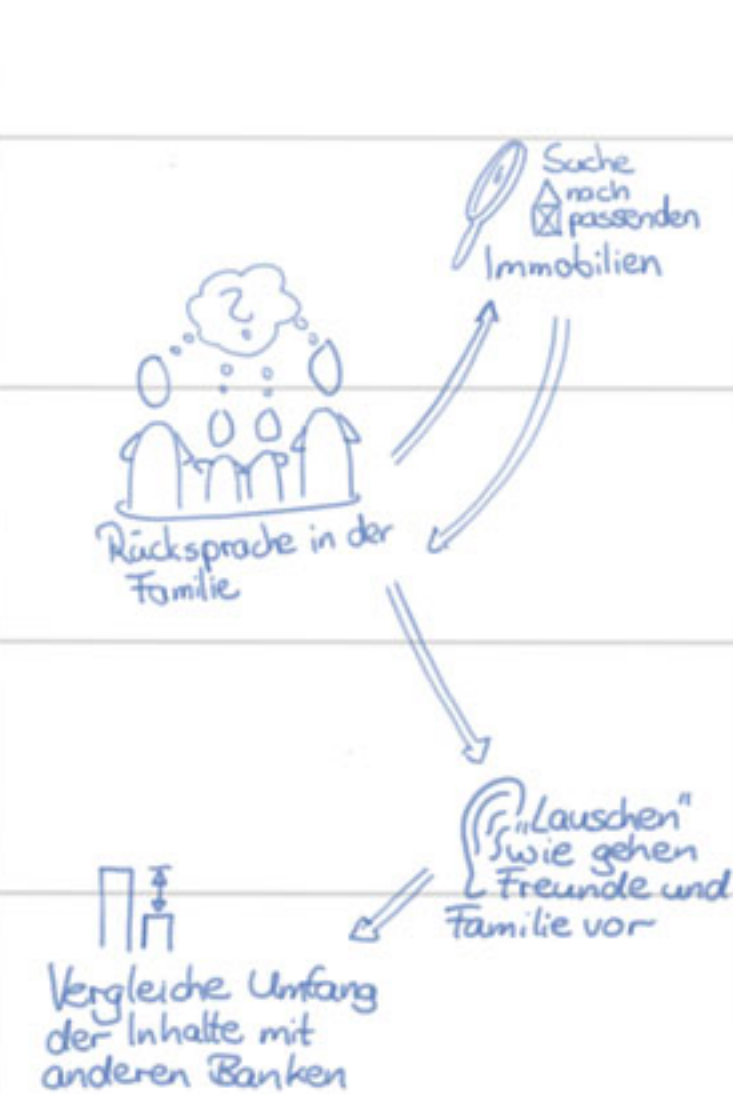
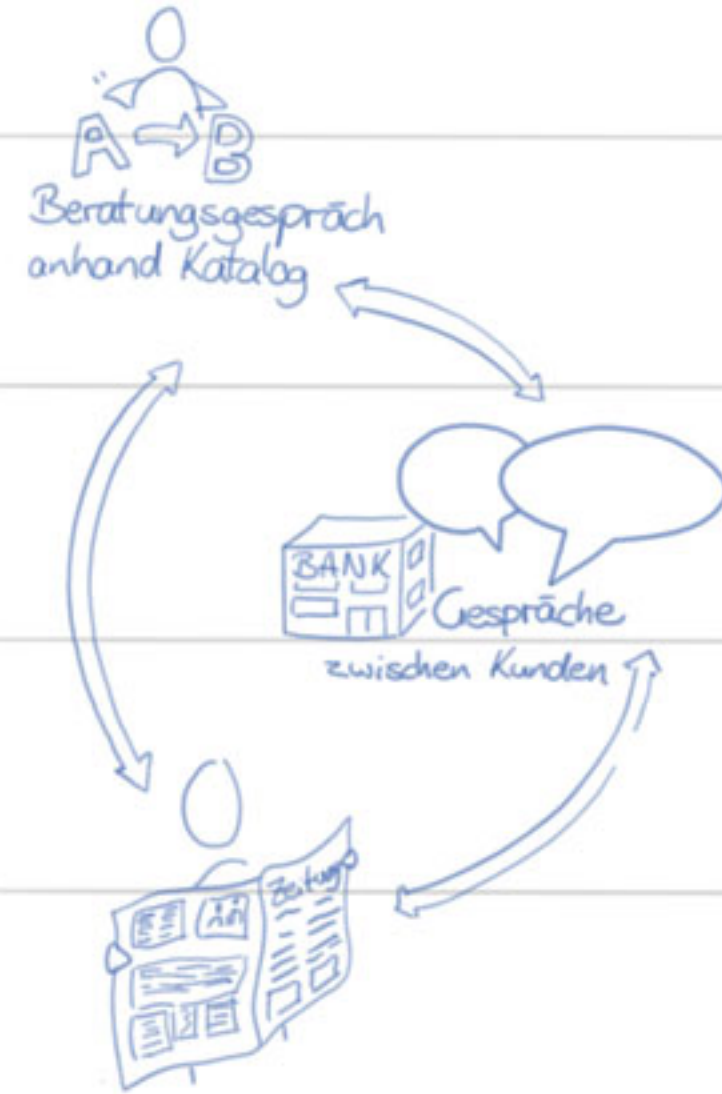
Wie wird das Angebot bewertet? Wovon wird das Angebot bewertet? Mit wem wird die Bewertung geteilt?

Folgeaktion

Das Angebot wurde genutzt, was geschieht als Nächstes?

„Machen“

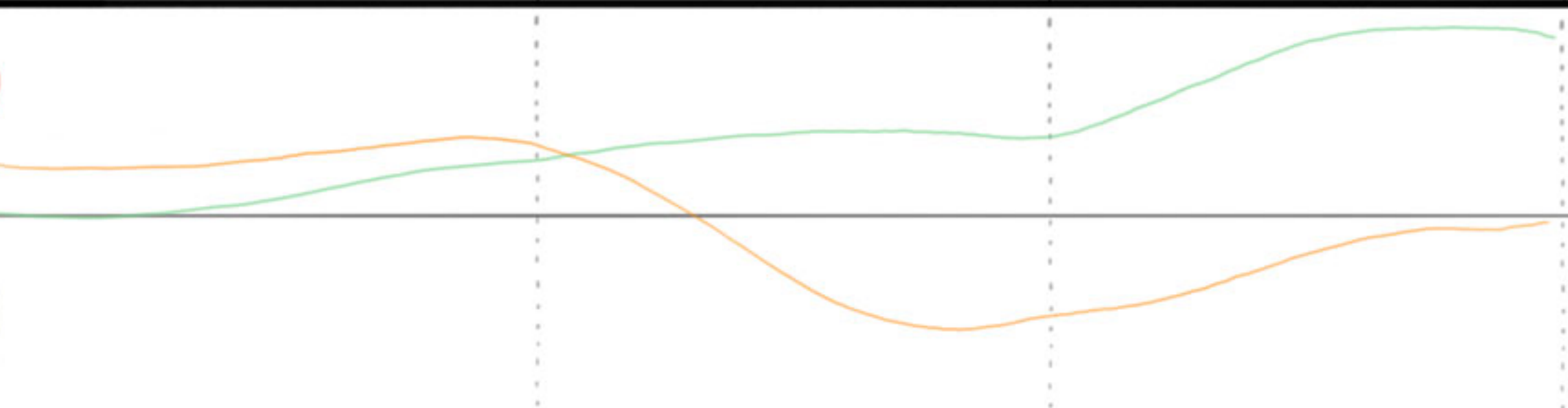
- Wie handelt die Person?
- Begleite sie durch ihre Reise mit deinem Produkt oder Angebot.
- Zeichne einzelne Schritte auf, reduziere sie auf relevante Aktionen und skizziere sie rechts unter den Kategorien.
- Stelle die Beziehung und zeitliche Abfolge der Aktionen heraus.
- Handle objektiv - als stiller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



„Denken“/„Fühlen“

Wie geht es der Persona in den einzelnen Phasen?

Gegenüber dem Angebot
Generell



„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

Chancen

Welche Chancen erkennen wir aus den bisherigen Informationen?



Vertrauen und Tradition hervorheben; aktuelle Zertifikate präsentieren, Sicherheiten bieten

Fragekataloge und Serviceinfo frühzeitig bereitstellen. Angebot zur Familienberatung

Aktionen

Welche konkreten Informationen können wir ableiten?



Zertifikate digitalisieren, Informationsmaterial erweitern

zielgruppengerechte Informationen erstellen. Schaubilder zur Veranschaulichung