

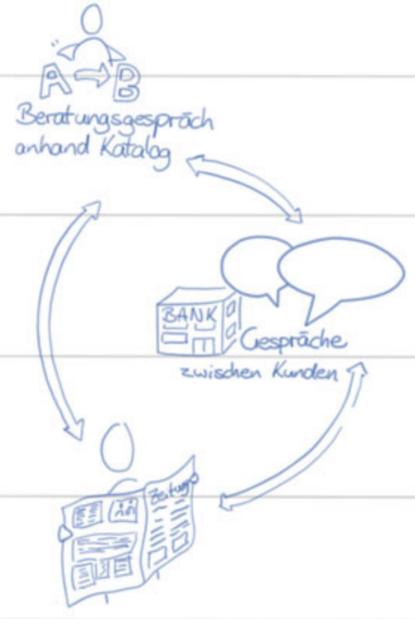
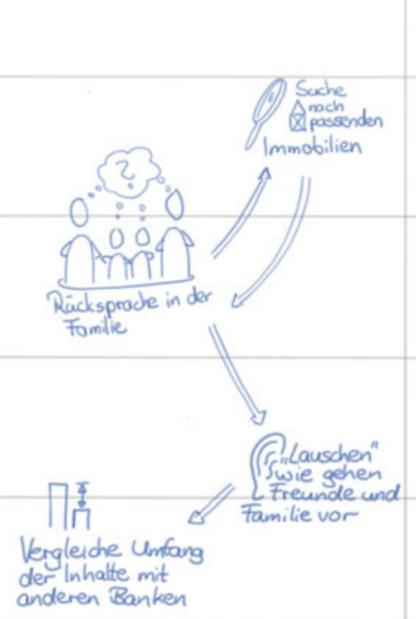
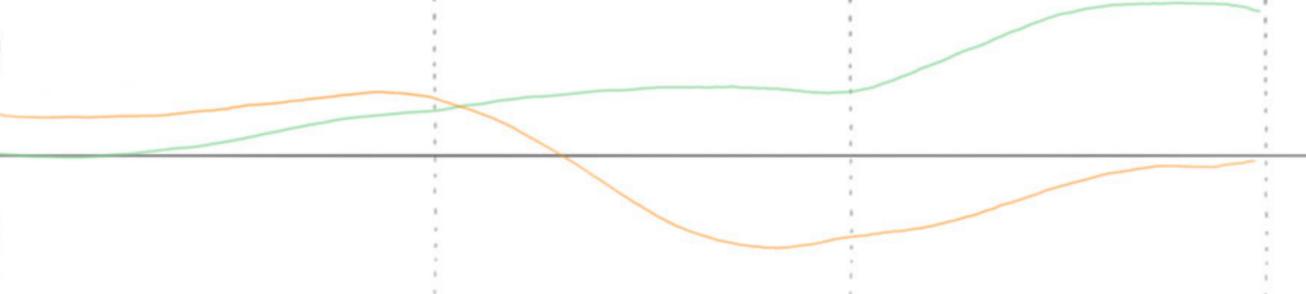
User Experience Journey:

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 Liftungsrate

Persona	Wahrnehmung	Abwägung	Planung	Erfahrung	Fürsprache	Folgeaktion
<p>Hans Klar diese Person?</p>  <p>Ich überlege seit langem, ein Haus zu bauen... Ich habe einen Anbieter gefunden. Nun würde ich gerne wissen, ob er ein Angebot für uns das Richtige ist.</p>	<p>Wahrnehmung</p> <p>Ich überlege seit langem, ein Haus zu bauen... Ich habe einen Anbieter gefunden. Nun würde ich gerne wissen, ob er ein Angebot für uns das Richtige ist.</p>  <p>Beratungsgespräch anhand Katalog</p> <p>Gespräche zwischen Kunden</p>	<p>Abwägung</p> <p>Zuerst habe ich mit meiner Frau und den Kindern gesprochen. Schließlich ist es eine Familienprojekt. ...</p>  <p>Suche nach passenden Immobilien</p> <p>Rücksprache in der Familie</p> <p>"Flauschen" wie gehen Freunde und Familie vor</p> <p>Vergleiche Umfang der Inhalte mit anderen Banken</p>	<p>Planung</p> <p>Wie erreicht die Persona das Angebot? Welche Vorbereitungen sind nötig? Welche Interaktionen führt sie durch? ...</p>  <p>Kontaktsuche über Suchmaschineneintrag</p> <p>Termin mit Bankberater -> telefonisch</p> <p>Besuch des Bankhauses</p> <p>Informationsgespräch und Formulare</p> <p>Unterschrift und Genehmigung</p>	<p>Erfahrung</p> <p>Wie wird das Angebot genutzt? Wie wird es bewertet? Welche Fragen werden gestellt? Welche Personen/Fremdangebote sind beteiligt? Gibt es Störfaktoren? ...</p>  <p>Bauspar einbringen</p>	<p>Fürsprache</p> <p>Wie wird das Angebot bewertet? Worum ber wird das Angebot bewertet? Mit wem wird die Bewertung geteilt?</p>	<p>Folgeaktion</p> <p>Das Angebot wurde genutzt, was geschieht als Nächstes?</p>
<p>„Machen“</p> <p>Wie handelt die Person? Begleite sie durch ihre Reise mit deinem Produkt oder Angebot.</p> <p>Zeichne einzelne Schritte auf, reduziere sie auf relevante Aktionen und skizziere sie rechts unter den Kategorien.</p> <p>Stelle die Beziehung und zeitliche Abfolge der Aktionen heraus.</p> <p>Handle objektiv - als stiller Beobachter.</p> 						
<p>„Denken“/„Fühlen“</p> <p>Wie geht es der Persona in den einzelnen Phasen?</p>  <p>Gegenüber dem Angebot</p> <p>Generell</p>						
<p>„Kommentieren“</p> <p>Welche Fragen stellt die Persona? Welche Kommentare fallen?</p> <p>Chancen</p> <p>Welche Chancen erkennen wir aus den bisherigen Informationen?</p> 	<p>Welche Finanzierung ist die Richtige? Bietet das Bankhaus aktuelle Zinsen? Wie lange gibt es die Bank noch? Ich vertraue euch!</p>	<p>Es gibt viele verschiedene Ratschläge... ich fühle mich unsicher</p>	<p>Fragekataloge und Serviceinfo frühzeitig bereitstellen. Angebot zur Familienberatung</p>			
<p>Aktionen</p> <p>Welche konkreten Informationen können wir ableiten?</p> 	<p>Zertifikate digitalisieren, Informationsmaterial erweitern</p>	<p>Zielgruppengerechte Informationen erstellen. Schaubilder zur Veranschaulichung</p>				

Weitere Informationen: Abgabe im Marketing-Ordner