




Fasen	FASE 1 Orientatie	FASE 2 Kennismaken	FASE 3 Onboarding en gebruik	FASE 4 Stoppen gebruik
<p>Emoties & quotes</p> <p>Postieve ervaring</p> <p>Negatieve ervaring</p>				
Stappen	<ul style="list-style-type: none"> Piet gebruikt google om opticiens op te zoeken Piet komt op websites terecht die hem naar de brick and mortar winkel sturen Op social media ziet Piet een reclame voor BrilX 	<ul style="list-style-type: none"> Piet klikt rond op de website van Bril X Piet vindt een aantal monturen die hij leuk vindt Piet probeert zijn favoriete monturen op te slaan 	<ul style="list-style-type: none"> Piet maakt een account aan Piet ziet dat hij zelf monturen kan passen door de camera. Piet klikt op 'monturen passen' Piet moet toestemming geven voor zijn camera Het lukt piet niet om een goede hoek te krijgen met zijn oude webcam 	<ul style="list-style-type: none"> Piet raakt gefrustreerd en sluit de website.
Pijnpunten & moments of truth			<ul style="list-style-type: none"> Het maken van een account is een barrière Enthousiast over het concept Beperkingen in technologie vormen hoge drempel 	<ul style="list-style-type: none"> Frustratiepunt is zo hoog dat hij de website sluit
Kanalen	<ul style="list-style-type: none"> Google Websites van opticien Facebook 	<ul style="list-style-type: none"> website desktop website desktop website desktop 	<ul style="list-style-type: none"> website desktop website desktop website desktop website desktop 	<ul style="list-style-type: none"> website desktop
Verbeterideeën		<ul style="list-style-type: none"> Om mensen in de fijne flow te houden sta ze alvast toe hun camera te gebruiken voordat ze zijn ingelogd Sta mensen ook toe om een foto, of een dummy beeld te gebruiken 	<ul style="list-style-type: none"> Ondersteuning als mensen er niet uitkomen? 	

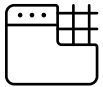
Fasen	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4
<p>Postieve ervaring</p>    <p>Negatieve ervaring</p> <p>Emoties & quotes</p>				
<p>Stappen</p>				
<p>Pijnpunten & moments of truth</p>				
<p>Kanalen</p>				
<p>Verbeterideeën</p>				

FASE 5	FASE 6	FASE 7	FASE 8



Customer Journey Template instructies

igne



De template

De template bestaat uit meerdere pagina's. Een voorpagina en een vervolgpagina die meerdere keren geprint kan worden afhankelijk van de lengte van de journey. Gebruik deze template om een bestaande journey te digitaliseren of om de workshop mee te doen. Verder hebben we een ingevuld voorbeeld toevoegd op pagina 1.



De journey tekenen

1. Kies het scenario en persona die je wilt tekenen.
2. Vul de globale fasen in.
3. Per fase omschrijf de concrete stappen die een gebruiker neemt.
4. Vul de kanalen in waar de gebruiker contact heeft met het product of derden.
5. Omschrijf per stap de emotie van de gebruiker en vul deze aan met quotes uit je gebruikersonderzoek.
6. Trek een lijn door de emoties heen om te kijken waar de dalen en pieken zijn van de journey.



Analyse

1. Met het team kijk waar de pijnpunten zitten (dalen in de journey) en de moments of truth (waar kun je inspringen om te verbeteren).
2. Per pijnpunt brainstorm met je team hoe je daar kunt verbeteren en vul die in bij de verbeterideeën.