LU03.A03: Journey Map detaillieren

Mit den in den letzten Lektionen gewonnen Erkenntnissen aus Ihren Interviews, reichern Sie nun Ihre User Journey Map an. Nun geht es darum, die im Scoping-Prozess erfundenen Thesen zu bestätigen, zu widerlegen und / oder zu ergänzen. Vergessen Sie nicht, sich immer in die Situation Ihrer Persona zu versetzen.

Auftrag: User Journey detaillieren

Sozialform:	Gruppenarbeit, im Projektteam
Ergebnis:	1 Journey Map für Persona
Vorgehen:	Überarbeiten Sie Ihre im Scoping-Prozess erstellte Journey Map, so dass sie der Struktur oben entspricht. Überlegen Sie sich auch, welche Möglichkeiten (Opportunities) für Anpassungen bestehen.
Dauer:	- 45 Minuten
Artefakte:	Journey Map erarbeitet in einem Tool Ihrer Wahl (Miro, Figma, PowerPoint, etc.) Als PDF exportieren und auf Moodle unter Kurstag 4 hochladen.

Hier finden Sie nochmals eine kurze Auflistung, was die User Journey alles umfasst inkl. Beispiel.



---

1. Steps (Hauptschritte)

Das sind die Hauptschritte, die eine Person durchläuft, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Es geht darum, die Reihenfolge der Aktionen zu verstehen.

Beispiel: Ein Benutzer möchte eine Pizza online bestellen. Die Schritte könnten so aussehen:

1. Website des Restaurants öffnen
2. Menü anschauen

3. Pizza auswählen
4. Bestellung abschließen
5. Auf die Lieferung warten

---

2. Doing (Was macht die Person?)

Hier wird beschrieben, was die Person in jedem Schritt tatsächlich tut. Das sind die konkreten Handlungen.

Beispiel (Pizza-Bestellung):

1. Öffnet die Website und sucht nach dem Menü
2. Klickt durch die verschiedenen Pizzasorten
3. Gibt Adresse und Zahlungsdaten ein
4. Sendet die Bestellung ab
5. Schaut auf das Handy, um die Lieferzeit zu prüfen

---

3. Feelings (Wie fühlt sich die Person?)

Hier wird beschrieben, welche Emotionen die Person in den einzelnen Schritten hat. Ist sie zufrieden, verwirrt, gestresst oder glücklich?

Beispiel:

1. Freude beim Anschauen der leckeren Pizzen
2. Unsicherheit, welche Pizza die beste Wahl ist
3. Genervt, weil die Adresseingabe kompliziert ist
4. Erleichtert, dass die Bestellung abgeschickt wurde
5. Ungeduld, weil die Lieferung lange dauert

---

4. Pain Points (Probleme oder Hindernisse)

Hier werden Schwierigkeiten festgehalten, die die Person erlebt. Das sind die Dinge, die frustrieren oder die Nutzung erschweren.

Beispiel:

1. Die Menüführung ist unübersichtlich
2. Es gibt keine Filteroption für vegetarische Pizzen
3. Die Zahlungsmethode, die er nutzen will, fehlt
4. Es gibt keine genaue Angabe zur Lieferzeit

5. Opportunities (Verbesserungsmöglichkeiten)

Hier werden Ideen gesammelt, wie die Probleme gelöst werden können.

Beispiel:

- Ein übersichtlicheres Menü mit Kategorien
- Eine Suchfunktion mit Filtern für spezielle Pizzawünsche
- Mehr Zahlungsoptionen wie PayPal oder Apple Pay
- Eine Live-Anzeige, wann die Pizza geliefert wird

© Gaby Jenni

From:
https://wiki.bzz.ch/ - **BZZ - Modulwiki**

Permanent link:
https://wiki.bzz.ch/de/modul/m322/learningunits/lu03/aufgaben/03?rev=1788336984

Last update: **2026/09/02 10:16**