

JOURNEY MAP

Descrivi il percorso dell’utente per raggiungere il suo obiettivo, prima, durante e dopo l’uso del prodotto/ servizio, evidenziando tutti gli step, i Touchpoint e lo stato emotivo.

Fasi

I cinque macromomenti di ogni esperienza

PRIMA

DURANTE

DOPO

Step

Le azioni che compie il profilo di riferimento

Touchpoint

Le evidenze fisiche del prodotto o servizio con cui si viene a contatto

DIGITALI



FISICI



Emozioni

Cosa si prova e si pensa nelle diverse fasi dell'esperienza (difficoltà e punti critici, opportunità e punti di forza)

POSITIVO

NEUTRO

NEGATIVO

Note

Eventuali dubbi o supposizioni da validare

TAVOLO

FACILITATORE