

- Was ist Customer Journey Walkthrough?

Die gesamte Nutzungserfahrung wird Schritt für Schritt durchlaufen – aus Sicht der Nutzer:innen. Dabei werden Berührungspunkte, Schwächen und Chancen sichtbar.

Impuls: Was erlebt ein Mensch wirklich – von Anfang bis Ende – und wo verlieren wir sie unterwegs?

Projektstufe: Nutzerverhalten
Schwierigkeitsgrad: ●●●○○
Aufwendigkeitsgrad: ●●○○○
Kostenpunkt: niedrig

→ Team | 30–60 Minuten | Journey-Map, Post-its und Marker

So geht's →

Legt eine konkrete Nutzerreise fest:

Zum Beispiel: Vom ersten Interesse bis zur Buchung.

Geht die Reise Schritt für Schritt durch:

Versetzt euch in die Rolle der Nutzer:innen und erlebt die Journey wirklich.

Notiert Gefühle, Fragen und Hindernisse:

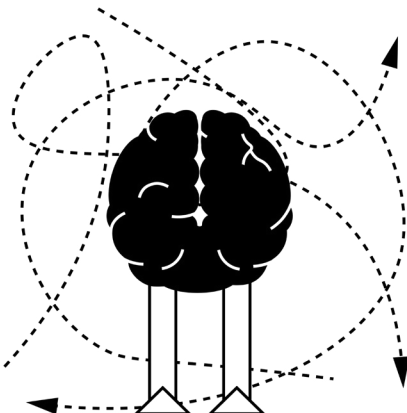
Was ist verwirrend? Was ist angenehm? Wo hakt es?

Markiert wichtige Momente:

Besonders die Stellen, an denen Nutzer:innen frustriert oder unsicher werden.

Leitet daraus Verbesserungen ab:

Welche Änderungen würden die Reise einfacher, klarer oder angenehmer machen?



	Bewusstsein	Erwägung	Entscheidung	Kaufentscheidung	Nutzung danach
Touchpoints					
Nutzerverhalten					
Nutzeremotion					
Nutzerbedürfnis					
Schmerzpunkt					
Chance					