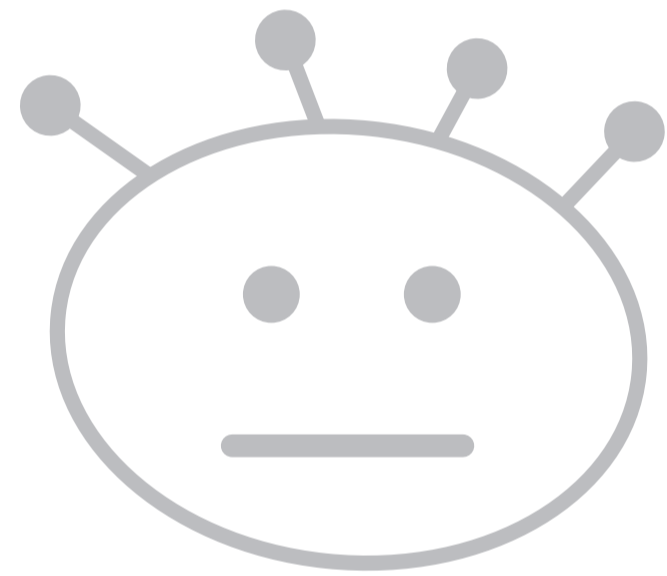


KLIENDI TEEKOND

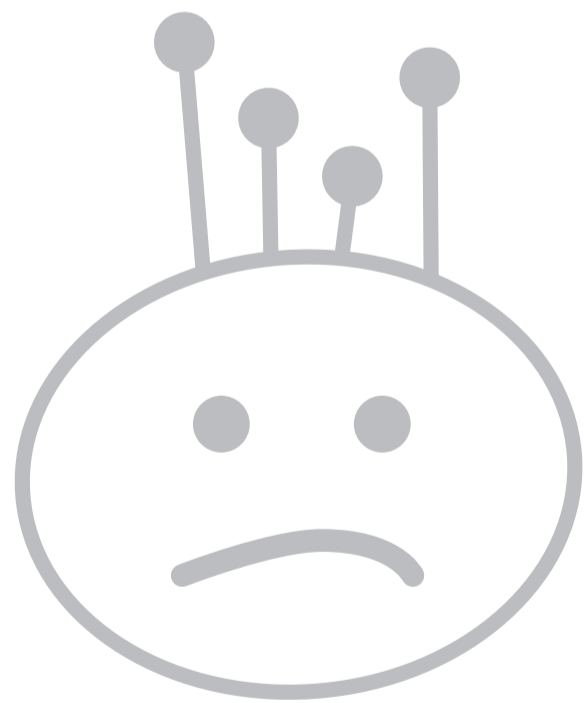
Milline on kasutaja teekond terve protsessi jooksul ning mis emotsioone ta sellel teekonnal tunneb?



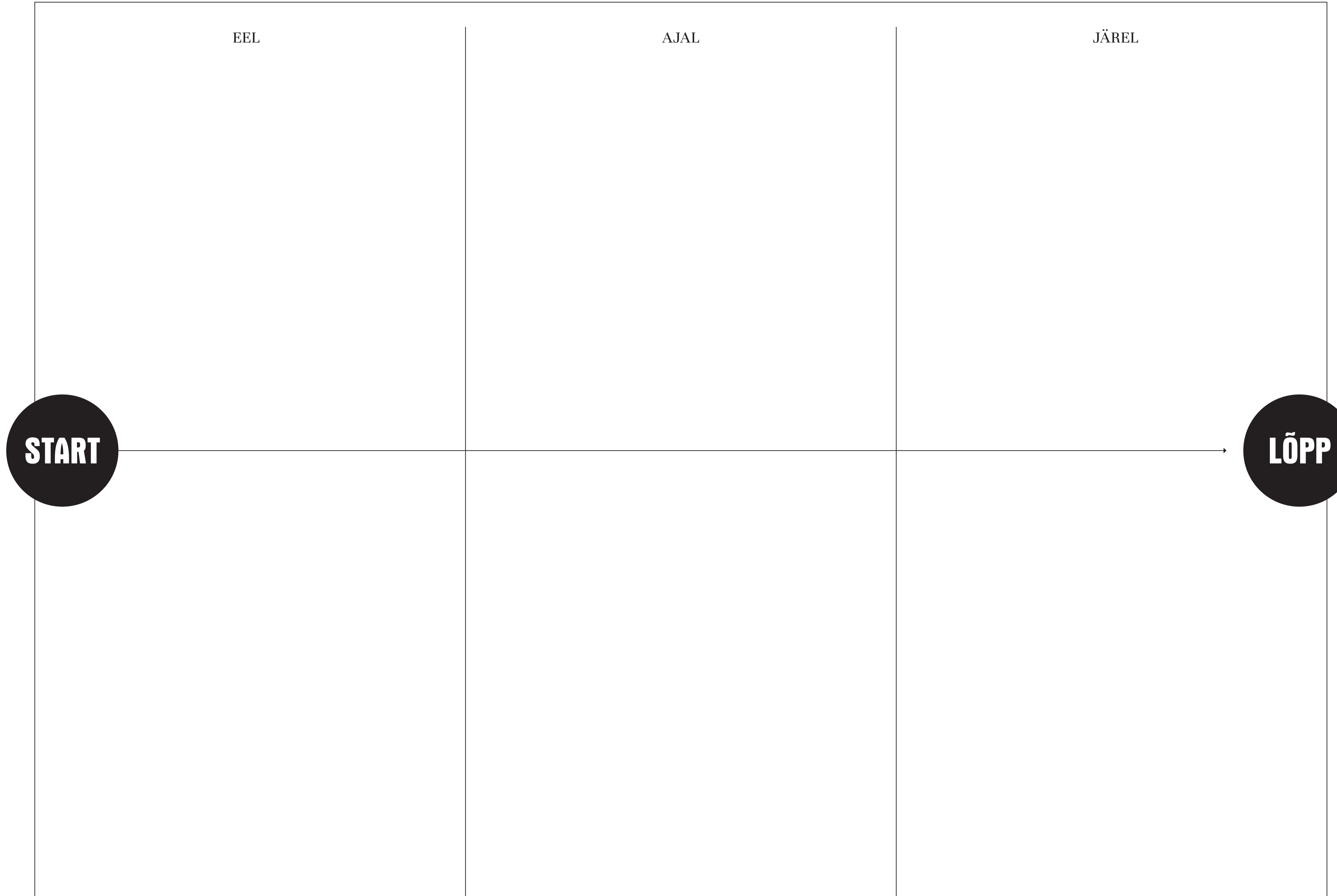
ÕNNELIK FÄNN



NEUTRAALNE



ÄRRITUNUD JA
PETTUNUD



START

LÕPP

**MIS
TEHA?**

1. Aitab hinnata kasutaja senist kogemust – millistel toote või teenuse kasutamise hetkedel tunneb ta heameelt ja millal pettumust?

**KUIDAS
TEHA?**

1. Printige välja suured töölehed.
2. Võtke aluseks konkreetsed isikud ning mõelge läbi tema teekond alates hetkest kui ta hakkab tunnetama vajadust, mis eelneb teie toote või teenuse kasutamisele kuni hetkeni kui ta on toodet või teenust kasutanud ning omab selget kasutajakogemust ja hinnangut.
3. Defiineerige selle teekonna olulisemad punktid – mida täpsemad siin olete seda parem.
4. Hinnake tema rahulolu igas punktis ja paigutage lipik sellest lähtuvalt. Võite seda esmalt teha ka individuaalselt ning seejärel tulemusi võrreldes ja läbi arutades täita ühise versiooni.
5. Vajadusel viige läbi sihtgruppi kuuluvate inimeste intervjuud.
6. Vaadake kõige madalaimaid punkte – kas nende seas on mõni, mida tahate lahendatavaks probleemiks võtta?
7. Mõtestage terviklikku kogemust – milliseid probleeme näete? Mida nendest saaksite teie lahendada? (NB! Lahendusi ei pea veel teadma.)