Project:
Team:
Version & Date:

CUSTOMER JOURNEY AI TEMPLATE



Lewrick, M.
Design Thinking and Innovation Metrics
978-1-1198-1515-0
www.design-metrics.com

Kurzanleitung: Ausgehend von einer AS-IS Customer Journey wird ein Mapping erstellt, das zeigt, wo AI einen Mehrwert schafft und das Kundenerlebnis positiv bereichert. Das Template hilft dabei, die Potenziale für AI über die gesamte Journey hinweg abzubilden und zu identifizieren. Wichtig ist es zu hinterfragen, wie AI ein echtes Kundenproblem löst und/oder wie AI die in der AS-IS Journey identifizierten Pain-Points löst.

Tipps & Tricks zum Template auf Buchseite: 347

Persona

In wen können wir uns einfühlen? Beschreibe die fiktive Person, die den Nutzer/Kunden darstellt.

1

Szenario

Was ist der Anwendungsfall? Beschreibe das/die Anwendungsszenario(s) auf der Grundlage der AI-IS-JOURNEY.

Ziele und Erwartungen

Was sind die Ziele und Erwartungen an die AI-Lösung? Versuche die Ziele so präzise wie möglich zu beschreiben.

AS-IS-Journey

Die Erfassung der tatsächlichen Interaktion, einschliesslich der Aktivitäten und positive/ negative Erfahrungen

Awareness → Consideration → Decision → Service → Advocacy

Positive Erlebnisse

Negative Erlebnisse

2

Beschreibung der Tätigkeit

Improved-Journey

Brainstorming von Ideen und Gestaltung einer modifizierten Interaktion aus Aktionen der AI und Kunden/Nutzern

Awareness → Consideration → Decision → Service → Advocacy

Aktionen des Kunden

3

Aktion der AI

Zusätzlicher Wert von AI

Bestelle Premium Design Thinking und Innovations-metriken PDF Templates:
WWW.DT-TOOLBOOK.COM/ SHOP