

TEMPLATE 4: IL CUSTOMER JOURNEY

Riferimenti bibliografici: The Social Innovation Journey Toolbox di Transition

Quali rapporti intendi stabilire con i clienti e attraverso quali canali?

Complessità: media
Tempo necessario: 2 ore
Materiale richiesto: penna o laptop

Come si usa?

Innanzitutto, individuate l'utente a cui si rivolge il progetto e tracciate le fasi principali del suo percorso di utilizzo del servizio. Quindi disegnate alcuni schizzi delle fasi nelle apposite caselle oppure scattate delle fotografie e convertirle in schizzi con un programma di trasformazione di foto in disegni. Successivamente, spiegate le fasi creando una storia del percorso dell'utente.

Per ogni fase del percorso, identificate il bisogno/l'esigenza che l'utente ha in quel momento e il canale o il punto di contatto attraverso il quale quel bisogno viene soddisfatto.

I punti di contatto individuano con precisione il punto di intersezione tra gli utenti del servizio e i fornitori, dunque il modo in cui l'utente interagisce con il servizio stesso.

Al termine dell'attività, rilevate gli eventuali punti deboli o indicate dove il beneficiario, il cliente o il finanziatore potrebbero incontrare problemi o difficoltà nell'utilizzo del servizio. Ricordate che si possono creare punti dolenti anche prima o dopo il servizio, quando l'utente, ad esempio, deve decidere se utilizzare o riutilizzare il servizio.

A cosa serve?

La mappa del Customer Journey è un'interpretazione visiva del rapporto dell'utente con l'organizzazione, il servizio o il prodotto. La storia viene raccontata dal punto di vista dell'utente, ma evidenzia anche quei momenti importanti in cui le aspettative dell'utente si intersecano con l'offerta dell'organizzazione. È uno strumento utile e strategico, che mantiene i clienti, i beneficiari e i finanziatori al centro delle decisioni di progetto, evidenziando i punti critici e le opportunità che l'organizzazione ha di creare un'esperienza migliore per l'utente ed un servizio efficiente



SOCIAL
INNOVATION
COMMUNITY

IGPDecaux



STORYBOARD PER L'UTENTE

Disegna i passaggi fondamentali dal punto di vista dell'utente.*

--	--	--	--	--

Spiega i passaggi fondamentali per creare una storia.

--	--	--	--	--

ESIGENZE

In corrispondenza di ogni passaggio-chiave, definisci le esigenze principali dell'utente.

--	--	--	--	--

PUNTI DI CONTATTO

Identifica o progetta i punti di contatto secondo le necessità dell'utente.

--	--	--	--	--

* Se non sai disegnare, scatta una foto e usala per fare uno schizzo delle applicazioni.

