

User Journey Mapping



Szenario

Alexa wohnt nun seit einer Woche in Zürich und hat ihre Wohnung fertig eingerichtet und fängt nächste Woche im neuen Startup an. Sie weiss wie sie ins Office kommt und hat ihre Gegend ein bisschen erkundet. Jedoch ist sie überfordert mit dem ZVV Netz und auch ein wenig eingeschüchtert von der Grösse der Stadt. Sie sucht auf Reddit nach Möglichkeiten, Zürich besser kennenzulernen und findet die App welche sie am herunterlädt und am Abend ausprobiert.

Erwartungen

- Genaue Informationen zu den öffentlichen Verkehrsmitteln und deren Fahrplänen.
- Die wichtigsten Orte von Zürich kennen.
- Das Linien System verstehen.
- Unkomplizierte einfache Experience

App starten

Vorgehen:

Tippt auf das Icon und sieht den Lade Bildschirm

Gedanken:

Fragt / Wundert sich was nun kommt.

Gelegenheiten

Wenn man nicht eingeloggt ist kann man eine kurze (überspringbare) Vorschau und Intro der App zeigen.

Registration

Vorgehen:

Meldet sich über ihre E-Mail an und setzt Passwort und wählt Username und Standort / Map. Optionale Angaben überspringt sie.

Gedanken:

Ist ungeduldig weil sie eigentlich nur die App probieren möchte.

Gelegenheiten

Nur die aller wichtigsten Daten erfordern und die Möglichkeit geben anonym zu bleiben. Die Möglichkeit geben alles zu überspringen aber nur den "Entdecken" Spielmodi benutzen zu können.

Dashboard

Vorgehen:

Sie schaut über die verschiedenen Spielmodi.

Gedanken:

Will die App probieren aber ist ein bisschen überfordert über die verschiedenen Spielmodi.

Gelegenheiten

Simple und klar verständliches Interface. Unwichtige Informationen verstecken. Für Profil, Einstellungen etc. oft genutzte Patterns benutzen.

"Lernen" starten

Vorgehen:

Alexa entscheidet sich für das oberste und auffälligste "Lernen". Schaut sich alle Einstellungen an.

Gedanken:

Ist gespannt was nun kommt. Eingeschüchtert durch die ganzen Einstellungen und der Erwartung dass sie schlecht sein könnte.

Gelegenheiten

Die optionalen Einstellungen verstecken. Voreinstellungen behalten so dass man theoretisch nichts tippen müsste.

Lernen

Vorgehen:

Spielt ein paar Runden.

Gedanken:

Freut sich darüber, dass sie doch die wichtigsten Strecken weiss und merkt wie sie die Karte besser versteht.

Gelegenheiten

Regelmässiges Feedback geben. Lernprozess aufzeigen. Motivieren für noch eine Runde. Simple und wiederholende Patterns.

Session beenden

Vorgehen:

Beendet das Spiel und bekommt eine In-Game Benachrichtigung, dass sie den ersten Tag der "Daily Streaks" abgehakt hat und Benachrichtigungen für die App für diesen Zweck anstellen möchte. Da sie die App super findet, stellt sie die Benachrichtigungen an.

Gedanken:

Nimmt sich vor nun jeden Tag ein, zwei Runden zu spielen.

Gelegenheiten

Den Nutzer für den ersten Streak Loben und beschreiben wieso genau man die Benachrichtigungen anschalten soll.