


Customer Journey Map


 Laura	Scenario			Goals & Expectations							
	Laura è una studentessa di 23 anni, trasferitasi da poco a Torino. Da sempre vicina al femminismo, segue sui social diverse associazioni e influencer che si occupano di parità di genere			Laura vorrebbe avere dei consigli diretti, da altre donne che conoscono Torino, su come muoversi tranquillamente nella sua nuova città, anche da sola e durante la sera/notte							
Step 1		Step 2		Step 3		Step 4		Step 5		Step 6	
Customer goals Fruire di contenuti legati alla parità di genere		Customer goals Scoprire se Wher può veramente fornire un servizio utile alle sue esigenze		Customer goals Scoprire come Wher porta avanti la sua misson di accrescere la self confidence		Customer goals Approfondire il funzionamento dell'applicazione		Customer goals Effettuare il download dell' applicazione		Customer goals Testare l'applicazione in una situazione reale	
Customer thoughts and emotions Ansia legata a un contesto nuovo e sconosciuto		Customer thoughts and emotions Curiosità		Customer thoughts and emotions Perplexità rispetto al legame tra app e self confidence		Customer thoughts and emotions Curiosità ma anche diffidenza per il sistema di valutazione		Customer thoughts and emotions Alte aspettative nei confronti del servizio		Customer thoughts and emotions Leggera preoccupazione data dal contesto di utilizzo	
Touchpoint Instagram		Touchpoint Profilo Instagram di Wher		Touchpoint Profilo Instagram di Wher		Touchpoint Sito web di Wher		Touchpoint Store online		Touchpoint Applicazione	
Opportunities Collaborazioni con microinfluencer, enti		Opportunities Feed accattivante, bio chiara e completa		Opportunities Link al sito, contenuti su valori e attività		Opportunities Completezza informativa, buona ux		Opportunities Recensioni, buona gestione registrazione		Opportunities Buona ux, aggiornamento recensioni	



INTERACTION-DESIGN.ORG


 Creative Commons BY-SA license: You are free to edit and redistribute this template, even for commercial use, as long as you give credit to the Interaction Design Foundation. Also, if you remix, transform, or build upon this template, you must distribute it under the same CC BY-SA license.

Customer Journey Map

 Federica	Scenario			Goals & Expectations							
	Federica è una giornalista sportiva freelance di 30 anni. Ha alle spalle un percorso di studi in scienze della comunicazione, viaggia spesso per lavoro e si interessa di tecnologia e nuovi media			Federica è curiosa di testare in prima persona le potenzialità di uno strumento tecnologico innovativo e di cui percepisce l'intrinseca utilità sociale							
Step 1		Step 2		Step 3		Step 4		Step 5		Step 6	
Customer goals Scoprire un nuovo progetto che coniuga tecnologia e impatto sociale		Customer goals Trovare informazioni più dettagliate su tutto il progetto di Wher		Customer goals Comprendere le caratteristiche del funzionamento dell'applicazione e la sua mission		Customer goals Effettuare il download dell'applicazione		Customer goals Inserire recensioni sulle zone della città che conosce		Customer goals Restare aggiornata sulle attività di Wher e partecipare alle attività di mappatura	
Customer thoughts and emotions Curiosità nei confronti di un progetto innovativo		Customer thoughts and emotions Curiosità mista a scetticismo		Customer thoughts and emotions Adesione emotiva, dubbio su utilità pratica del servizio		Customer thoughts and emotions Aspettative		Customer thoughts and emotions Alte aspettative, spirito proattivo		Customer thoughts and emotions Spirito appartenenza community	
Touchpoint Passaparola		Touchpoint Sito web di Wher		Touchpoint Sito web di Wher		Touchpoint Store online		Touchpoint Applicazione		Touchpoint Social, newsletter, eventi offline	
Opportunities Visibilità, consolidamento reputation		Opportunities Buona gestione gerarchia informativa		Opportunities Valorizzazione universo valoriale (blog)		Opportunities Fluidità del processo di registrazione		Opportunities Buona ux		Opportunities Interazione community, customer care	



INTERACTION-DESIGN.ORG

 Creative Commons BY-SA license: You are free to edit and redistribute this template, even for commercial use, as long as you give credit to the Interaction Design Foundation. Also, if you remix, transform, or build upon this template, you must distribute it under the same CC BY-SA license.

Customer Journey Map



Scenario

Francesca è un' infermiera di 28 anni. Ama viaggiare ed ogni anno organizza una vacanza con le sue amiche in una diversa città italiana.

Goals & Expectations

Francesca vorrebbe pianificare al meglio la sua vacanza a Torino e godersi l'esperienza senza alcuna ansia o preoccupazione legata agli spostamenti

Step 1	Step 2	Step 3	Step 4	Step 5	Step 6
Customer goals Trovare informazioni sulle zone di Torino più sicure e comode per affittare un appartamento	Customer goals Trovare informazioni più dettagliate su tutto il progetto di Wher	Customer goals Effettuare il download dell' applicazione	Customer goals Utilizzare la funzionalità navigatore durante la vacanza	Customer goals Continuare a essere aggiornata sul brand e sul suo contesto di riferimento	Customer goals Partecipare attivamente all'inserimento di recensioni
Customer thoughts and emotions Entusiasmo ma anche necessità di reperire informazioni affidabili	Customer thoughts and emotions Curiosità	Customer thoughts and emotions Curiosità, aspettative	Customer thoughts and emotions Alte aspettative	Customer thoughts and emotions Soddisfazione nell' utilizzo, interesse verso il brand	Customer thoughts and emotions Spirito di collaborazione, adesione agli obiettivi di Wher
Touchpoint Motori di ricerca	Touchpoint Sito web di Wher	Touchpoint Store online	Touchpoint Applicazione	Touchpoint Newsletter; blog, social (anche di terzi)	Touchpoint Applicazione
Opportunities Buon lavoro di SEO	Opportunities Buona gestione gerarchia informativa	Opportunities Facilità di download e registrazione	Opportunities Buona ux, aggiornamento recensioni	Opportunities Corporate storytelling, content curation	Opportunities Buona ux, customer care



INTERACTION-DESIGN.ORG