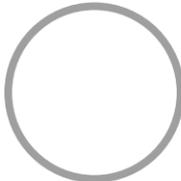


NN/g CUSTOMER JOURNEY MAP TEMPLATE

	PERSONA	SCENARIO	USER EXPECTATIONS
	Hubert Maurer	Elektrischen Rasierer kaufen	Langlebiges Fahrzeug kaufen, sollte einfach selbst zu reparieren sein
PHASE 1	PHASE 2	PHASE 3	PHASE 4
Auto geht kaputt	Recherche in der App	Kauf eines neuen Autos	Auto hält lange
DOING lässt das Auto nach 387.560km schweren Herzens verschrotten	Lädt sich die About Tomorrow App runter und recherchiert in der App nach langlebigen Autos	Kauft das ausgewählte Fahrzeug beim Händler seines Vertrauens	Fährt das Auto schon mehrere Jahre und ist mit der Kaufentscheidung komplett zufrieden
THINKING war immer sehr zufrieden mit seinem alten Auto und es fällt ihm schwer, sich davon zu trennen	Möchte sich gerne wieder ein Auto kaufen, das sehr lange hält und bei Problemen leicht selbst repariert werden kann.	Hoffentlich hält dieser Rasierer länger als der letzte	Die About Tomorrow App hat mich beim Autokauf sehr gut beraten
SAYING	"Ahh okay, es gibt einen Score über Produktlanglebigkeit, da kaufe ich mir das Auto mit dem besten Score :)"	"Hoffentlich hält dieses Auto genauso lange wie das letzte"	"Vielleicht kann ich bei anderen Produkten auch auf diesen Score achten"
INSIGHTS		INTERNAL OWNERSHIP	
<hr/>		<hr/>	
<hr/>		<hr/>	
<hr/>		<hr/>	