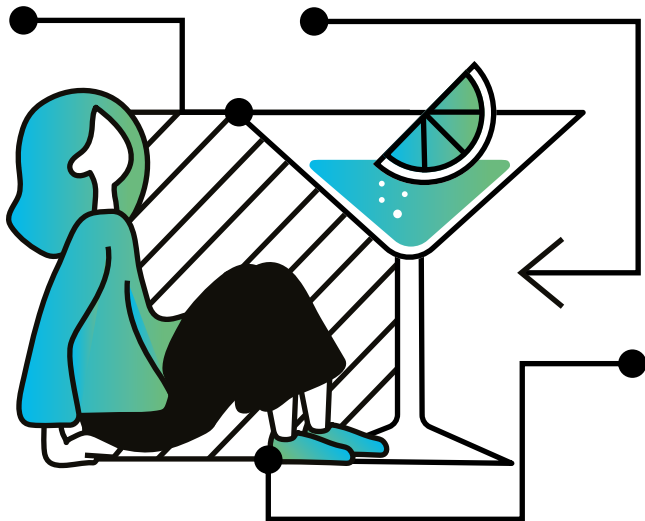


Touchpoint Tequila

Mit User Journey und Service-Blueprint Prozesse verstehen und wichtige Touchpoints erkennen



Zeitraumen

120 Minuten

Teilnehmer:innen

1-5

Aufwand



Zutaten

- Vorlage mit Kategorien in Zeilen
- *Analog:* Whiteboard
- *Digital:* Miro oder Figma

Rollen

- Expert:innen für den Prozess
- Moderator:in (optional)

Mehr Wissen:



Was steckt drin?

Du weißt jetzt, was abgeht. Wie der Antrag auf dem Tisch der Sachbearbeitung, mit den Bürger:innen, der IT-Abteilung, der Chefetage und ... zusammenhängt. Du kannst jetzt genau sehen, wo Potenzial für eine Verbesserung für ALLE Beteiligten steckt.

User Journey heißt: einen großen Schluck nehmen und endlich mal tief eintauchen in den Prozess. Beschreibe Schritt für Schritt, wie Nutzer:innen einen Service oder ein Produkt erleben – von der ersten Berührung bis zur Nachnutzung. Die Service-Blueprint-Methode erweitert diese Sicht um interne Abläufe, Mitarbeitende und Systeme, die für das Nutzererlebnis relevant sind.

Warum User Journey und Service Blueprint?

User Journey und Service Blueprint schaffen ein gemeinsames Verständnis für die tatsächlichen Erlebnisse der Nutzer:innen und machen zugleich interne Prozesse sichtbar. Dadurch lassen sich Bedürfnisse, Probleme und Verbesserungspotenziale erkennen. Teams können gezielt an Schwachstellen arbeiten, Innovationen ableiten und ganzheitlich denken – von der Kund:innensicht bis zur Organisation.



Eine Initiative des
Studiengangs Public Design

htw