

So haltet ihr eure User Journeys up to date

Inspiziert von Katie Dill (Head of Design bei Stripe, davor AirBnB) in Lenny's Podcast

1. Definiert 5-15 Journeys, die für die User Experience entscheidend sind

Zum Beispiel:

- Registrierung
- Bestellung
- Onboarding
- Newsletter-Anmeldung
- App-Installation
- Kundenservice Anfrage
- Upgrade
- Abo pausieren
- Abo kündigen
- ...

2. Bestimmt für jede Journey eine verantwortliche Person

Am besten aus verschiedenen Teams, zum Beispiel:

- Marketing
- Produkt
- Development
- UX
- ...

3. Die Verantwortliche durchläuft die Journeys alle X Monate

Zentrale Fragen sind:

- Funktioniert es technisch einwandfrei?
- Ist alles verständlich?
- Ist es so einfach wie möglich?
- Ist es on Brand, d. h. sind alle Designs und Kernbotschaften konsistent mit dem Rest des Markenauftritts?

4. Bei jedem Durchlauf füllt sie eine Scorecard aus und macht Vorschläge

Dokumentiert jeden Durchlauf:

- Die Ergebnisse werden in einem Dokument abgelegt, auf das alle im Team Zugriff haben
- Dokumentiert den Prozess mit Screenshots
- Macht Vorschläge, was man verbessern kann