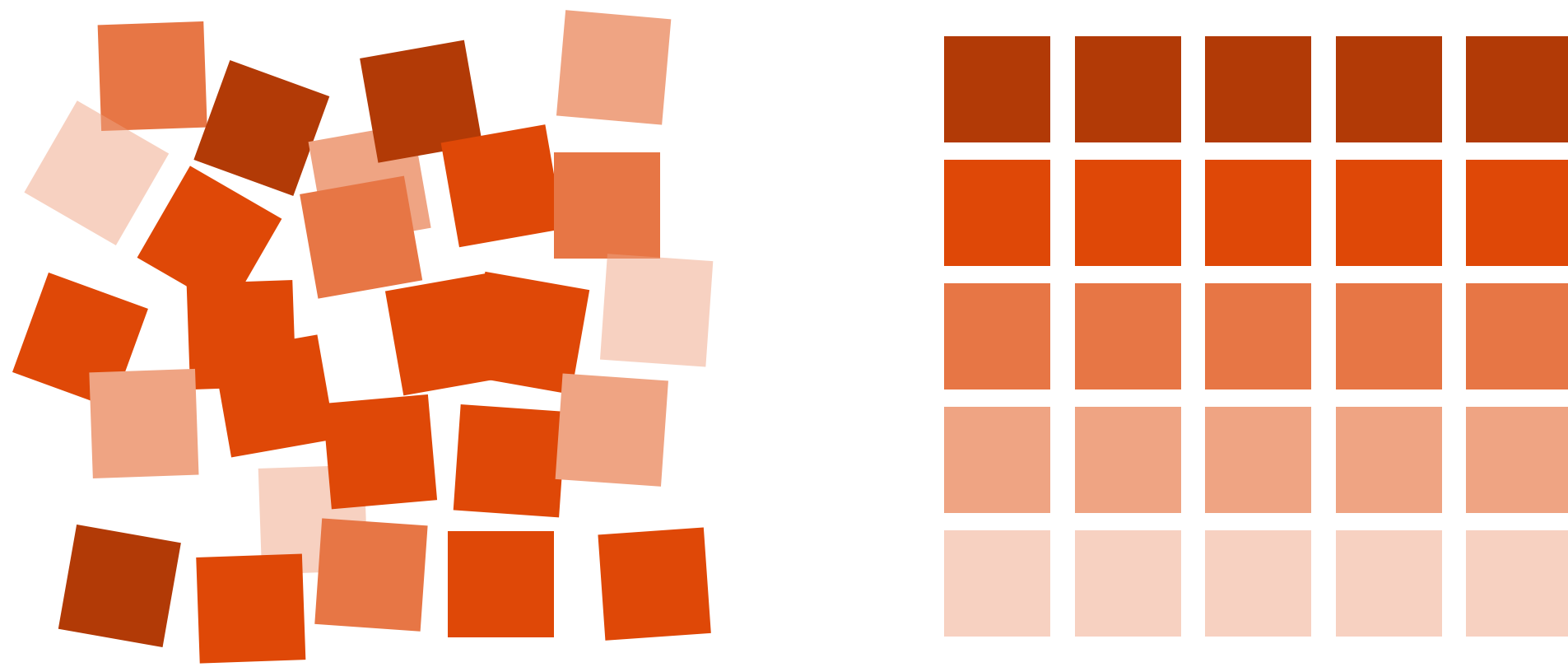


# Radikale Nutzerfreundlichkeit.

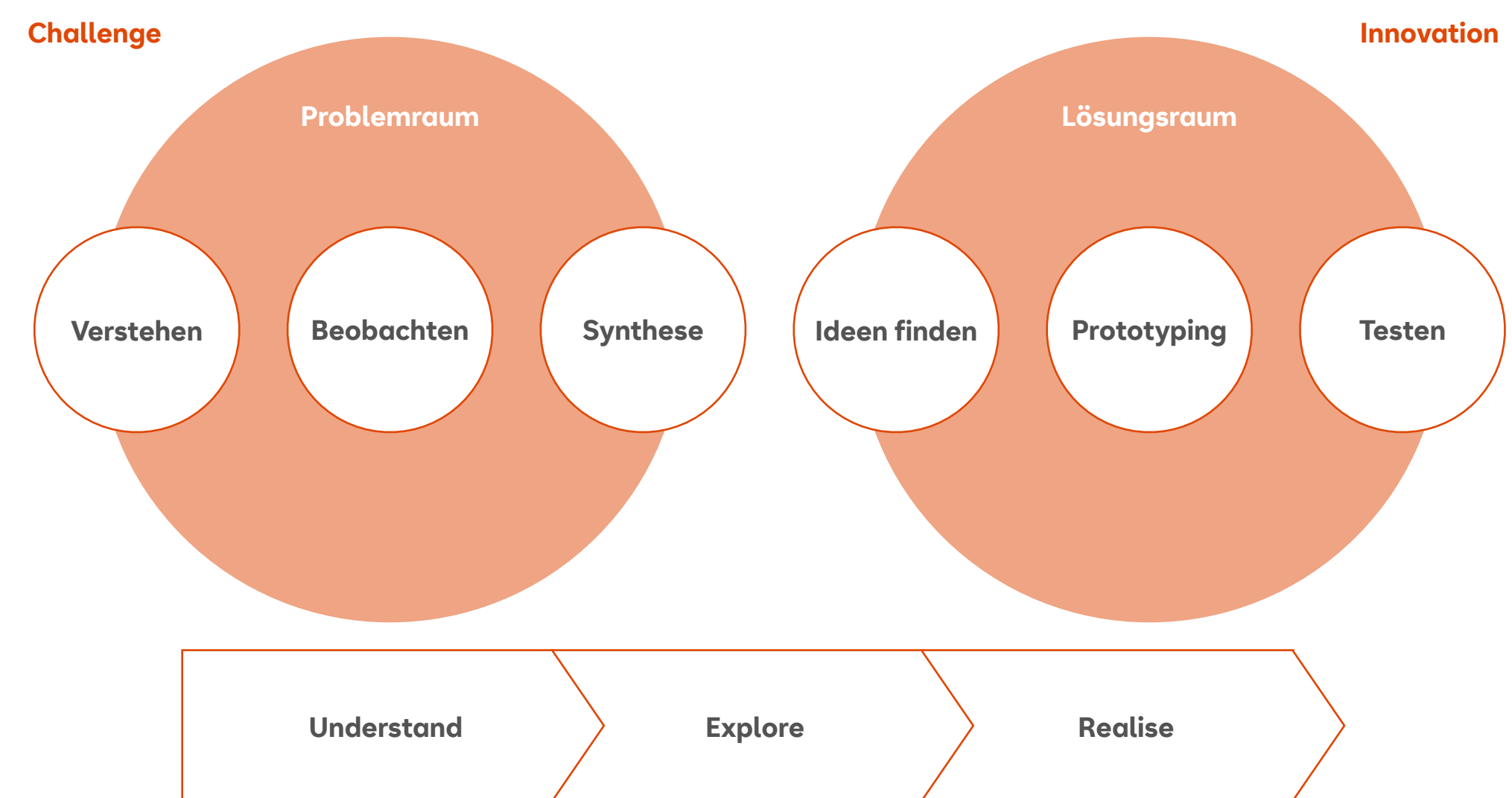
Prof. Benjamin Zierock  
SRH Hochschule Heidelberg

## Strukturieren

Daten, Unternehmen und Ideen

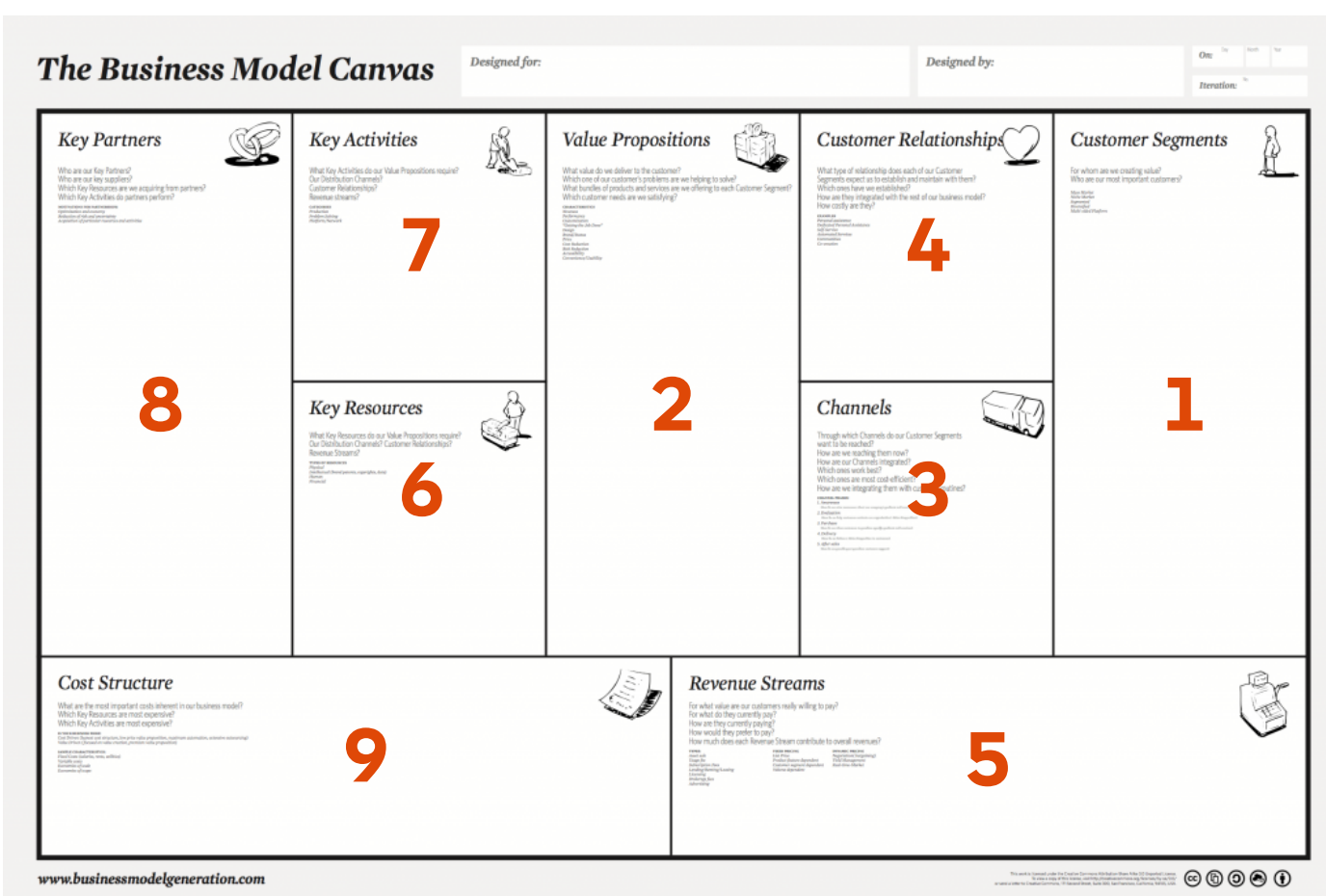


## Design Thinking

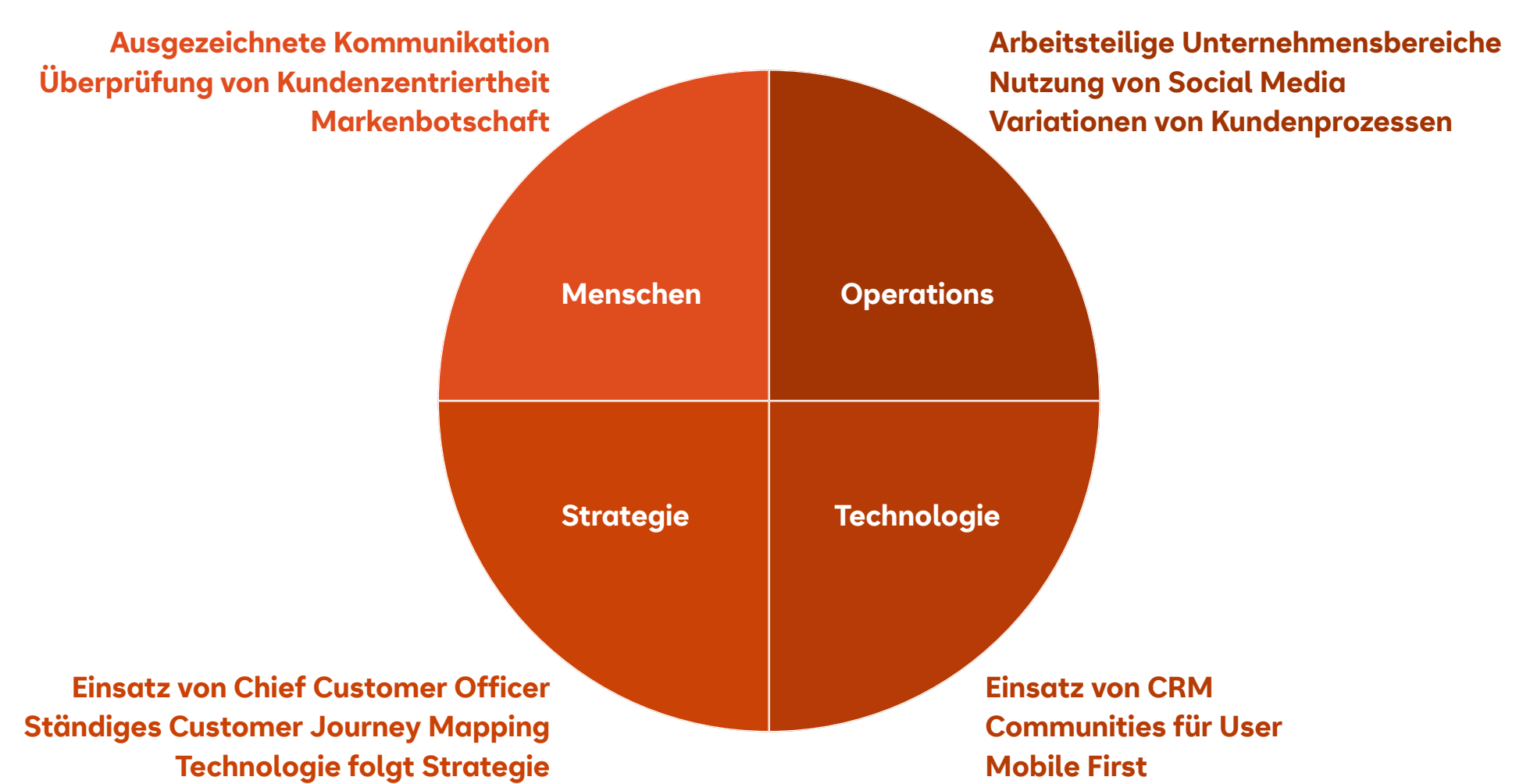


## The Business Model Canvas

Geschäftsmodelle kompakt und übersichtlich



## Customer Experience



## Die 12 Stufen der Heldenreise

Aufbau nach Joseph Campbell

- 01 Gewohnte Welt
- 02 Ruf zum Abenteuer
- 03 Verweigerung des Rufs
- 04 Begegnung mit dem Mentor
- 05 Überschreiten der ersten Schwelle
- 06 Bewährungsproben, Verbündete, Feinde
- 07 Vordringen in die tiefste Höhle
- 08 Entscheidungskampf
- 09 Belohnung und Ergreifen des Schwerts
- 10 Rückweg
- 11 Erneuerung/Verwandlung
- 12 Rückkehr mit dem Elixier

## Präsentation



## Customer Journey Map

Visualisierung von sämtlichen Interaktionen

Stages of Journey	Anreise	Vor Ort	Abreise	Follow Up
Name	Statement			
Motivation				
Positives Erlebnis				
Negatives Erlebnis				
Bewertung	[Grid]			
Lösungen				

### Customer Journey Touchpoints erfassen

Die Customer Journey Map ist eine visuelle Darstellung von sämtlichen Interaktionen mit einer Marke im Rahmen seiner Kaufprozesses.

Das Ziele einer Customer Journey ist es die Wünsche der Kunden:innen an jeder Station bzw. jedem Touchpoint des Prozesses zu erfassen, um den möglichst passenden und individuellen Kommunikationskanal zu nutzen.