
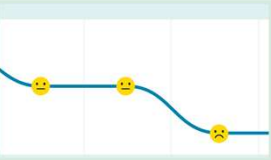



Diese Präsentation ist mit Audio ausgestattet. Bitte überprüfen Sie, ob dies funktioniert. (Wenn nicht: Sie können den Workshop trotzdem machen).

Agenda

1 Minute	50 Minuten	5 Minuten
		
Theorie	Übungsaufgabe	Nächste Schritte
Was ist eine Customer Journey?	Gestaltung des Onboarding-Prozesses eines neuen Mitarbeiters	Beginnen Sie mit der Verbesserung Ihrer eigenen Services





What is customer journey mapping?

Klicken Sie, um das Video zu starten!

Dies ist ein kurzes Video, das die Gestaltung einer Customer Journey erklärt.

Übung – Gestaltung des Onboarding-Prozesses

Gestalten Sie eine Customer Journey für neue Mitarbeiter. Wie ist es für sie, in einem neuen Unternehmen anzufangen?



Dies ist nur eine Einführung, Sie müssen diese Frage noch nicht beantworten. Gehen Sie einfach zur nächsten Folie über.

Die Customer Journey beginnt...

Werfen Sie einen Blick auf die Gestaltung einer Customer Journey. Wir haben die ersten Berührungspunkte von der Bewerbung bis zum Stellenangebot abgebildet. In den folgenden Übungen werden Sie den ersten Arbeitstag des neuen Mitarbeiters abbilden.



Bitten Sie das Team, einen Blick auf die aktuelle Journey Map zu werfen, die Sie an der Wand aufgehängt haben. Halte sie auch einige der Texte darin bereit. Dies hilft jedem, etwas besser zu verstehen, welche Art von Informationen er später aufschreiben sollte.

Übungsaufgaben

Lassen Sie uns den Weg Ihres neuen Mitarbeiters in 9 einfachen Übungen darstellen. Sie werden Videos von 3 neuen Mitarbeitern sehen, die über ihren ersten Tag sprechen. Begründen Sie Ihre Customer Journey auf deren Erfahrung.



Was Sie und Ihr Team während dieses Workshops erstellen werden, ist eine Customer Journey für das Onboarding eines fiktiven Unternehmens. Sie bilden also nicht den Onboarding-Prozess Ihres eigenen Unternehmens ab. Wohlgedenkt: Sie müssen jetzt noch nicht mit der Arbeit anfangen.

Übung 1 – Sehen Sie sich die Interviews an (8 Minuten)

Sehen Sie sich die Interviews mit diesen 3 neuen Mitarbeitern an und machen Sie sich Notizen. Halten Sie Ihren Stift und Ihr Papier bereit. Beachten Sie die folgenden Punkte:

- Was passiert am ersten Tag?
- Welche Kommunikationsmittel wurden eingesetzt?
- Welche Emotionen wie Freude/Bedenken/etc. können Sie beschreiben?



Bitten Sie alle, die Aufgaben sorgfältig zu lesen. Es trägt dazu bei, dass dieser Workshop ein Erfolg wird. Sie können Ihre Notizen auf normalem Papier machen. Die Post-Its kommen später ins Spiel.



Starten Sie das Video!

Dies ist ein 7-minütiges Video mit Interviews darüber, wie neue Mitarbeiter in einem fiktiven Unternehmen ihren ersten Arbeitstag erlebt haben.


Einigen Teilnehmern ist das Video eventuell zu schnell, so dass sie nicht alle Notizen aufschreiben können. Das ist OK, Sie müssen das Video nicht pausieren. In den folgenden Übungen kombinieren Sie die Notizen aller Teilnehmer und stellen fest, ob Sie gemeinsam die wichtigsten Berührungspunkte aufgeschrieben haben.

Übung 2 – Berührungspunkte definieren

Welche Berührungspunkte haben die Personen im Video gemeinsam? Notieren Sie sich jeden Berührungspunkt auf einem Post-it. Notieren Sie sich 3 bis 7 Berührungspunkte.

Stoppuhr
starten

5 Min. Die Zeit ist vorbei. Gehen Sie zur nächsten Folie.



Stellen Sie sicher, dass die Leute Berührungspunkte und noch keine Lösungen aufschreiben. Beispiele für Touchpoints finden Sie in der Customer Journey Map.

Behalte die Zeit im Auge und bitte Sie alle, nach 5 Minuten aufzuhören, auch wenn sie nicht fertig sind. Dies wird Ihnen helfen, die Dynamik des Workshops zu erhalten.

Übung 3 – Berührungspunkte zuordnen

Alles erledigt? Kleben Sie die Post-ist unter „Berührungspunkte“ in chronologischer Reihenfolge auf die Karte.

Stoppuhr starten

2 Min. Die Zeit ist vorbei. Gehen Sie zur nächsten Folie.

Übung 3 – Berührungspunkte zuordnen

Alles erledigt? Kleben Sie die Post-ist unter „Berührungspunkte“ in chronologischer Reihenfolge auf die Karte.

Stoppuhr starten

2 Min. Die Zeit ist vorbei. Gehen Sie zur nächsten Folie.

Übung 3 – Berührungspunkte zuordnen

Alles erledigt? Kleben Sie die Post-ist unter „Berührungspunkte“ in chronologischer Reihenfolge auf die Karte.

Stoppuhr starten

2 Min. Die Zeit ist vorbei. Gehen Sie zur nächsten Folie.

Übung 3 – Berührungspunkte zuordnen

Alles erledigt? Kleben Sie die Post-ist unter „Berührungspunkte“ in chronologischer Reihenfolge auf die Karte.

Stoppuhr starten

2 Min. Die Zeit ist vorbei. Gehen Sie zur nächsten Folie.






Sie bilden ab, wie im Durchschnitt neue Mitarbeiter dieser fiktiven Organisation den Onboarding-Prozess erleben - Sie bilden nicht 3 individuelle Wege für jeden Befragten ab.

Übung 4 – Kommunikationsmittel

Identifizieren Sie die Kommunikationsmittel für jeden Berührungspunkt. Zeichnen Sie ein Symbol auf der Karte im Abschnitt "Kommunikationsmittel".

Stoppuhr starten

4 Min. Die Zeit ist vorbei. Gehen Sie zur nächsten Folie.

Touchpoints			
Pre-service			
2 months before day 1			
Interview. I think this is a great job.	Yes, I got the job offer! Him, they sent an e-mail, can I still ask them questions? Can I negotiate? And how? I can't get them on the phone.	They have sent the contract by post. Seems a bit impersonal.	We still have some questions. I got the contract by post. I got the contract by post. I got the contract by post.
Means of communication			
			
Emotion scores			
			

Sie werden vielleicht feststellen, dass für viele Berührungspunkte die Kommunikationsmittel sehr "persönlich" sind. Lassen Sie sich davon nicht abschrecken.

Übung 5 – Abbildung der Emotionskurve

Bewerten Sie im Abschnitt "Emotionswerte" jeden Berührungspunkt: Glücklich, neutral oder traurig. Zeichnen Sie eine Kurve zwischen den einzelnen Punkten, um den Weg zu visualisieren.

Stoppuhr
starten

3 Min. Die Zeit ist vorbei. Gehen Sie zur nächsten Folie.

Means of communication

--	--	--

Emotion scores

Hopeful, interested	Happy, disappointed, frustrated	Relieved, perplexed	Doubt
---------------------	---------------------------------	---------------------	-------

Pain points

No explanation or communication. Vera doesn't have experience with negotiations.	No com
--	--------

Opportunities

Provide contract and welcome package in person at the office.

Keep in touch in the weeks before the first day to prevent 'weeks of radio

Achten Sie darauf, dass die Smileys in der richtigen Höhe gezeichnet werden:

- Glücklicher Smiley = hoch
- Neutraler Smiley = mittel
- Trauriger Smiley = niedrig

Übung 6 – Beschreibung der Emotionen

Beschreiben Sie die Emotionen, die mit jedem Schritt im Abschnitt "Emotionstext" verbunden sind. Betrachten Sie Emotionen, die mehr nuanciert sind als traurig und glücklich, wie z.B. enttäuscht, erleichtert und optimistisch.

Stoppuhr
starten

3 Min. Die Zeit ist vorbei. Gehen Sie zur nächsten Folie.



Wenn Sie möchten, können Sie mehrere Emotionen für einen Berührungspunkt aufschreiben. Stellen Sie sicher, dass für jeden Berührungspunkt mindestens ein Wort vorhanden ist.

Übung 7 – Definierung von Schmerzpunkten

Definieren Sie Schmerzpunkte unter den Berührungspunkten mit negativen Emotionen. Warum ist dieser neue Mitarbeiter frustriert/traurig/etc.? Schreiben Sie die Ursache der negativen Emotion auf.

Stoppuhr starten

4 Min. Die Zeit ist vorbei. Gehen Sie zur nächsten Folie.

Means of communication

Icons: Person, Envelope, Mailbox

Emotion scores

Emotion	Score
Happy, interested	High
Happy, disappointed, frustrated	Low
Relieved, perplexed	Medium
Doubt	Low

Pain points

Pain point	Explanation
No explanation or communication. Vera doesn't have experience with negotiations.	
No communication	

Opportunities

Provide contract and welcome package in person at the office.
Keep in touch in the weeks before the first day to prevent 'weeks of radio silence'.

Hier können Sie die Ursachen der negativen Emotionen, wie z.B. "Kein klarer Ansprechpartner für den ersten Tag", notieren. Verzichten Sie darauf, die Lösungen aufzuschreiben, das ist die nächste Aufgabe.

Übung 8 – Brainstorming: Lösungen

Überlegen Sie sich 8 bis 10 Ideen, um diese Customer Journey zu verbessern. Konzentrieren Sie sich auf die Schmerzpunkte, die Sie aufgedeckt haben. Schreiben Sie jede Idee auf. Regeln:

- Keine Verurteilung
- Außergewöhnliche Ideen fördern
- Entwickeln Sie so viele Ideen wie möglich

Stoppuhr
starten

6 Min. Die Zeit ist vorbei. Gehen Sie zur nächsten Folie.

Für diese Übung ist es wichtig, dass Sie so viele Ideen wie möglich sammeln, egal wie machbar oder effektiv sie sind. Wenn Sie möchten, können Sie mehr als 10 Ideen aufschreiben. Versuchen Sie, mindestens 8 zu erhalten. Sie können die Ideen auf Post-its schreiben, aber Sie müssen sie nicht der Karte zuordnen. Normales Papier ist ausreichend. Solange die Ergebnisse irgendwo festgehalten werden.

Übung 9 – Auswahl der besten Idee

Wählen Sie die besten Ideen (1 bis 3 Ideen) zur Verbesserung der Serviceerbringung aus, schreiben Sie sie auf ein Post-it und kleben Sie sie auf den Abschnitt „Möglichkeiten“ in Ihrer Karte. Beschreiben Sie es genauer:

- Wie verbessert diese Idee die Customer Journey?
- Wie würde sich der Kunde dabei fühlen?
- Wie würde sich die Customer Journey ändern?

Stoppuhr
starten

5 Min. Die Zeit ist vorbei. Gehen Sie zur nächsten Folie.

Our best idea:

Dies ist die letzte Übung für das Onboarding des fiktiven Unternehmens.



➤ Ihre Karte ist fertig

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben
Ihre erste Customer Journey
abgebildet.

Weiter ▶

Eine weitere Aufgabe finden Sie auf der nächsten Folie.

Gestalten Sie Ihre eigene Customer Journey

Jetzt ist es an der Zeit, mit der Verbesserung Ihrer eigenen Serviceleistung zu beginnen.

Notieren Sie auf Post-its, welche Ihrer Services Sie verbessern möchten.

Priorisieren Sie diese Services.

Benennen Sie jemanden, der die Gestaltung der Customer Journey für den am höchsten priorisierten Service der Customer Journey organisiert.



5 Min. Die Zeit ist vorbei. Gehen Sie zur nächsten Folie.



Sie verlassen das Onboarding-Beispiel und konzentrieren sich auf Ihr eigenes Team. Welchen Teil Ihrer Services möchten Sie verbessern? Bestellungen für neue Laptops? Passwort zurücksetzen?

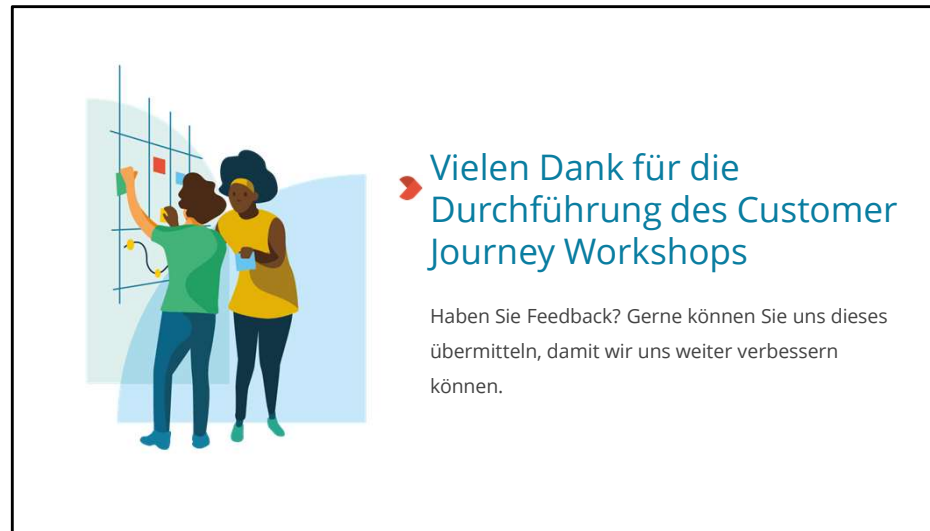
Nach dieser Übung sollten Sie einen Service weiterverfolgen.

Starten Sie Ihre eigene Customer Journey!

Sie haben sich für einen Service entschieden, den Sie verbessern möchten.
Großartig! Laden Sie die Vorlagen und Tipps herunter, um Ihre Customer Journey abzubilden.

Weiter ►

Sie müssen die Informationen nicht sofort herunterladen, Sie können dies zu einem späteren Zeitpunkt tun. Oder vielleicht haben Sie es bereits getan. Diese Folien sollen Ihrem Team zeigen, dass Sie bei der Abbildung Ihrer eigenen Customer Journey nicht bei Null anfangen müssen.



Sie haben es geschafft! Wir hoffen, Sie hatten Spaß und haben eine Vorstellung davon bekommen, wie Customer Journeys Ihnen helfen, Ihre Services zu verbessern.

Benötigen Sie weitere Inspirationen, wie Sie Ihr Servicemanagement verbessern können? Besuchen Sie unseren Blog: <https://blog.topdesk.de>. Wir halten Sie über die neuesten Trends im Bereich Servicemanagement auf dem Laufenden und bieten Ihnen hilfreiche Tipps zur Verbesserung Ihrer Services.