

Langkah Perjalanan	Penemuan	Registrasi	Orientasi dan Penggunaan Pertama	Membagikan
Langkah pengalaman mana yang Anda gambarkan?	Mengapa mereka bahkan memulai perjalanan?	Mengapa mereka mempercayai kami?	Bagaimana mereka bisa merasa sukses?	Mengapa mereka mengundang orang lain?
Tindakan Apa yang pelanggan lakukan? Informasi apa yang mereka cari? Apa konteks mereka?				
Kebutuhan dan Rasa Sakit Apa yang ingin dicapai atau dihindari pelanggan?				
Titik sentuh Bagian mana dari layanan yang berinteraksi dengan mereka?				
Perasaan Pelanggan Apa yang dirasakan pelanggan?				

Di Belakang Panggung				
Peluang Apa yang bisa kami tingkatkan atau perkenalkan?	Menambah/ mengurangi metrik utama dengan meningkatkan X atau memperkenalkan Y.	Menambah/ mengurangi metrik utama dengan meningkatkan X atau memperkenalkan Y.	Menambah/ mengurangi metrik utama dengan meningkatkan X atau memperkenalkan Y.	Menambah/ mengurangi metrik utama dengan meningkatkan X atau memperkenalkan Y.
Proses Kepemilikan Siapa yang memimpin dalam hal ini?				