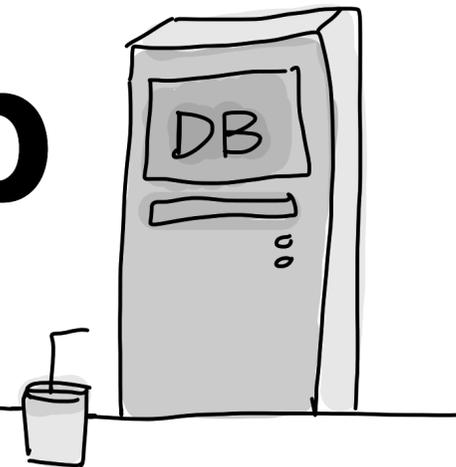


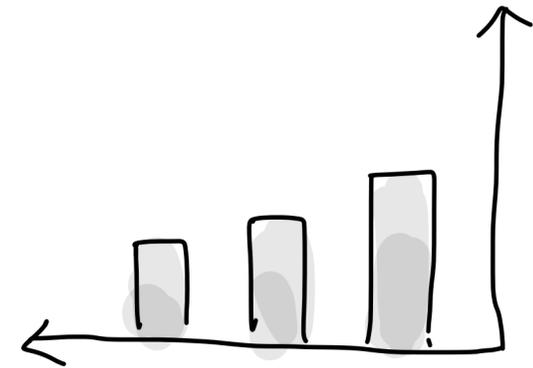
DB User Journey Map

Der Kampf mit dem Ticketautomat



Wiederholung: User Journey Map

Diagramm aller Berührungspunkte, die die Kund*innen mit der DB haben

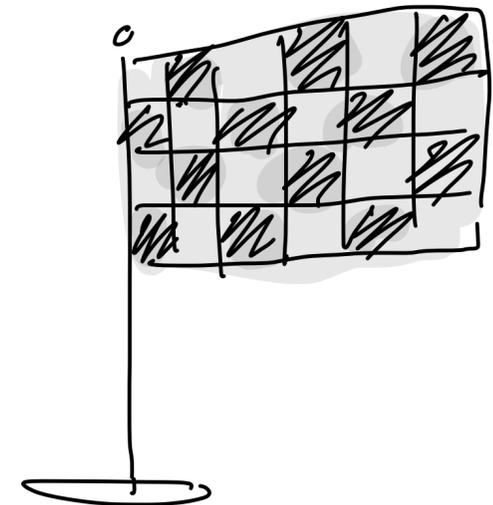


Visualisierung des Prozesses, den eine Person durchläuft, um ihr Ziel zu erreichen.

Wiederholung: User Journey Map

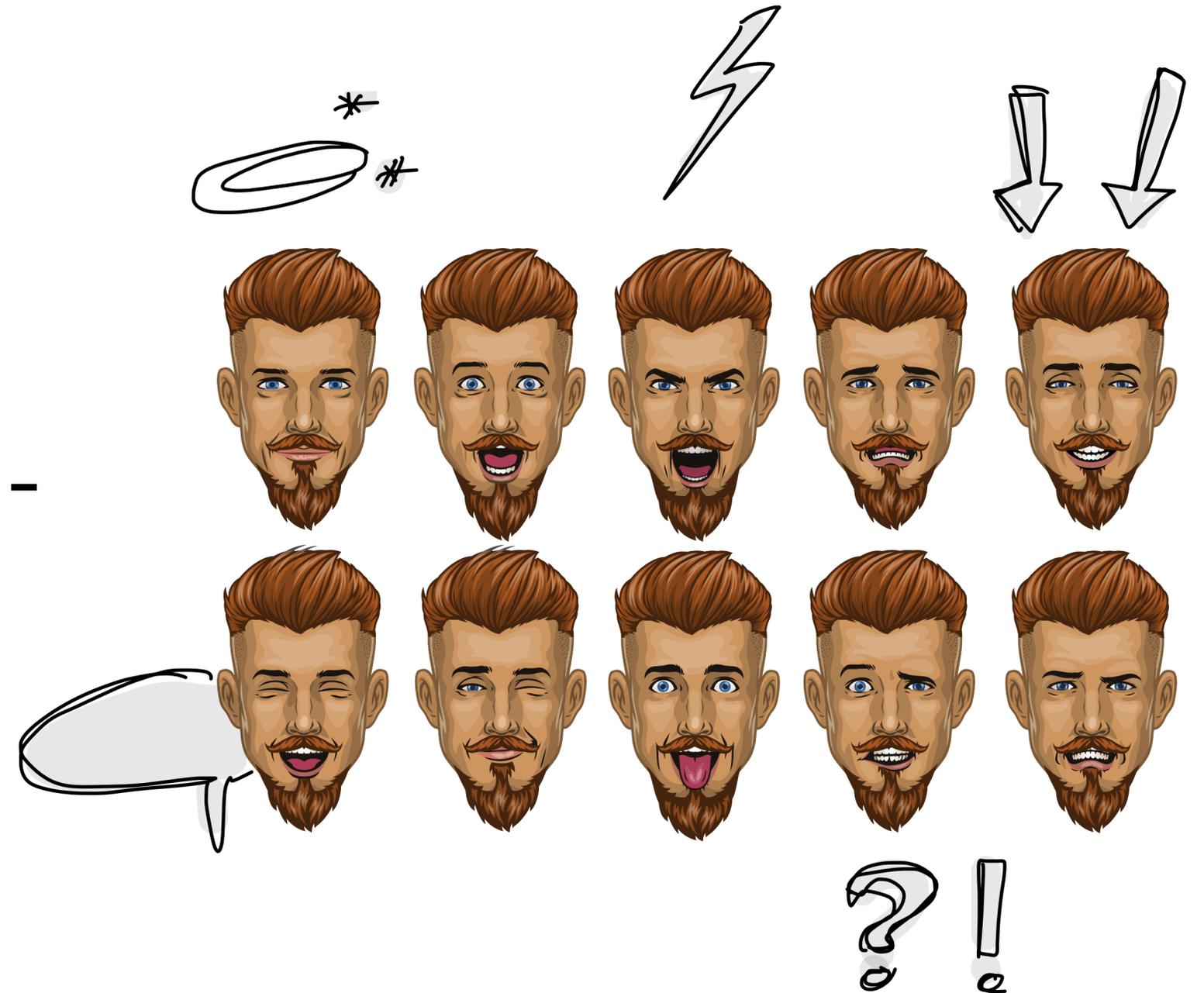
Wie kann die DB ihren Kund*innen helfen, ohne Komplikationen ihre Destination zu erreichen und gleichzeitig den Reiseaufwand, sowie einen angemessenen Preis verlangen?

Wie bringt die DB ihre Kund*innen dazu, sich ein Bahnticket zu kaufen?

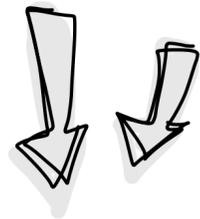


Wiederholung: User Journey Map

Visualisierung, was Kund*innen durchmachen – auf persönlicher und menschlicher Ebene.

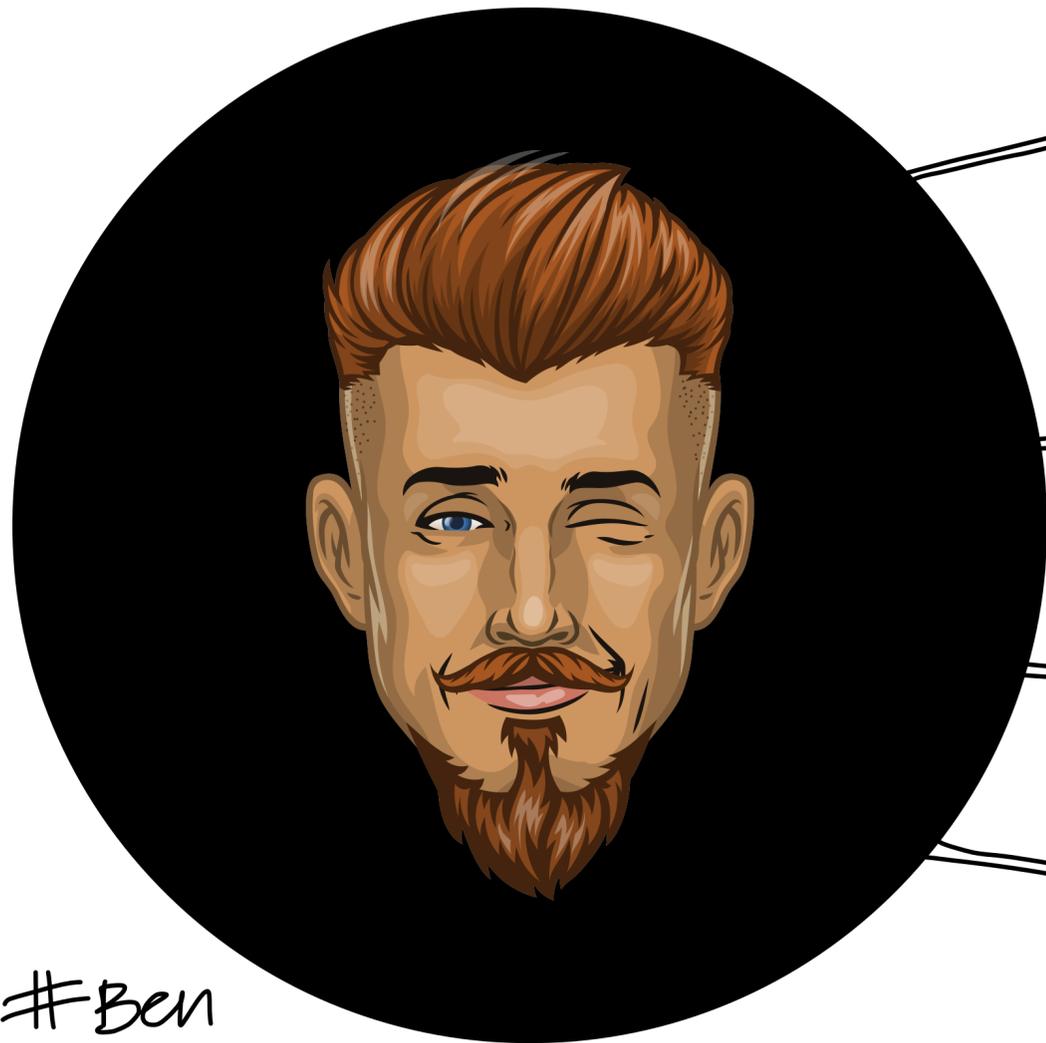


Wiederholung: User Journey Map



**Ideal-UserInn (Persona), Szenario, Erwartungen, Phasen, Aktionen,
Momente der Wahrheit, Einstellung, Emotionen, Möglichkeiten, ...**

Visualisierung – Persona



Ben

26 Jahre alt

Wohnt in Konstanz

Arbeitet in einem Fahrradladen

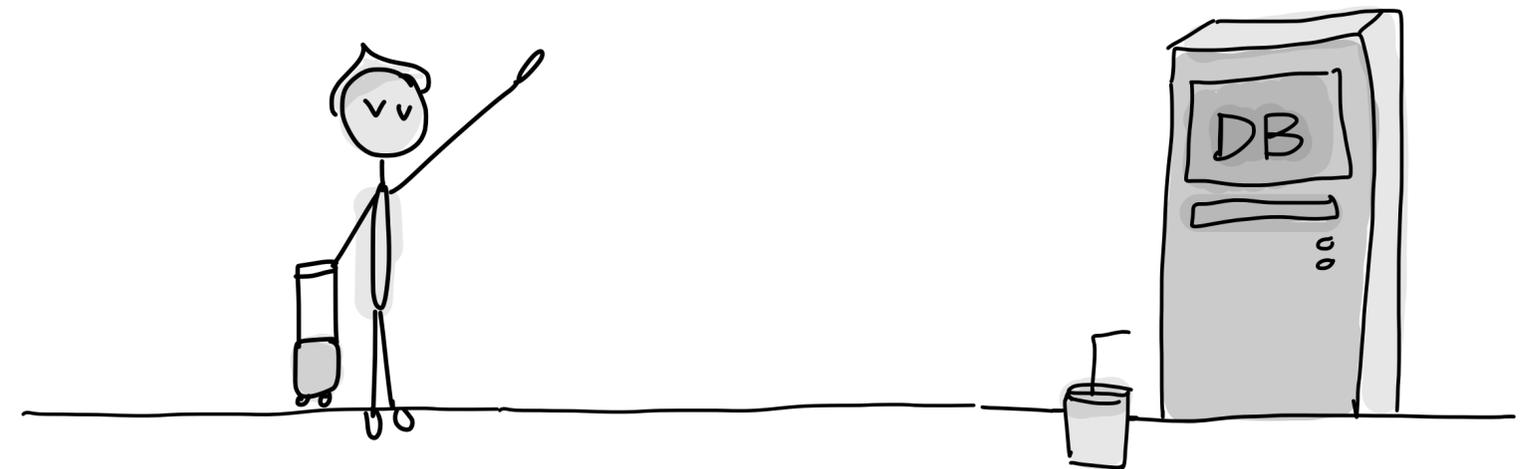
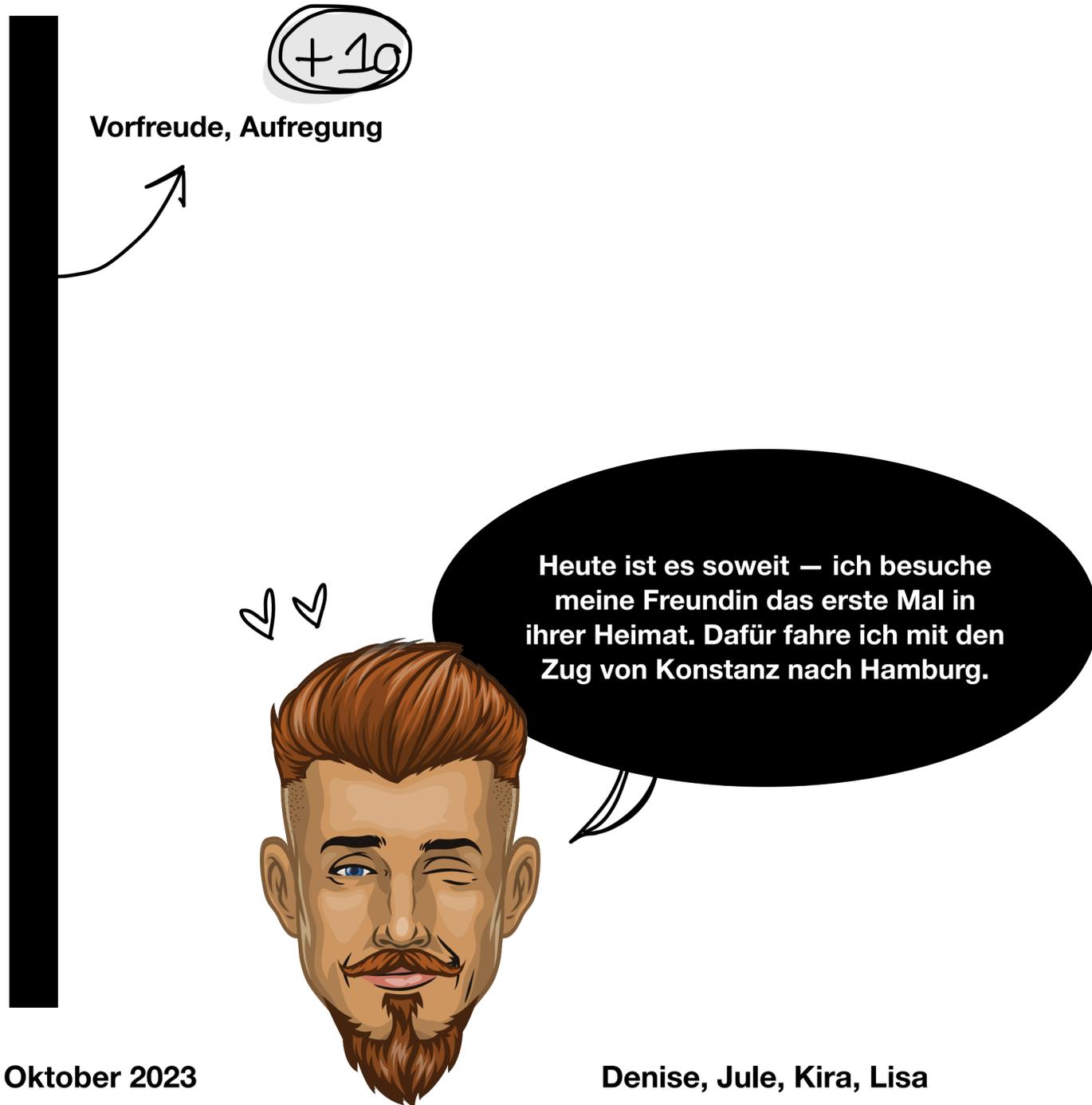
Fährt gerne Fahrrad, besitzt kein Auto

Nachhaltigkeit ist ihm wichtig

Weite Strecken fährt er mit der Bahn

Seine Freundin kommt aus Hamburg

Visualisierung – Benutzeraktionen, Gedanken, Emotionen



Visualisierung – Benutzeraktionen, Gedanken, Emotionen

+5

Schnell Fündig geworden



Ich begeben mich am Bahnsteig also auf die Suche nach einem Ticketautomaten...

Oktober 2023

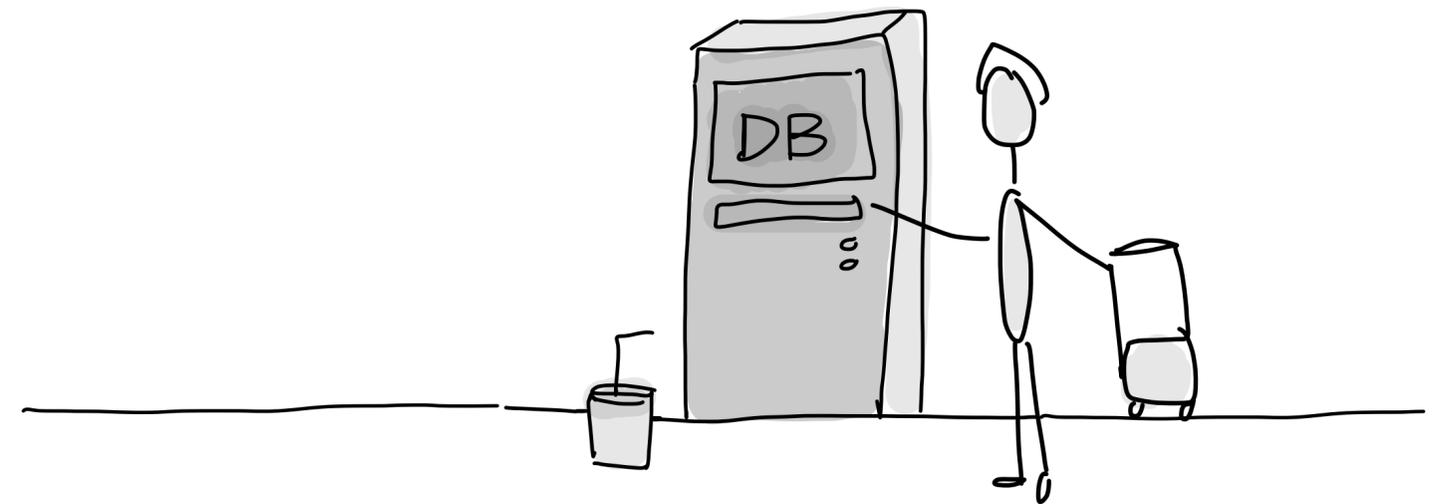
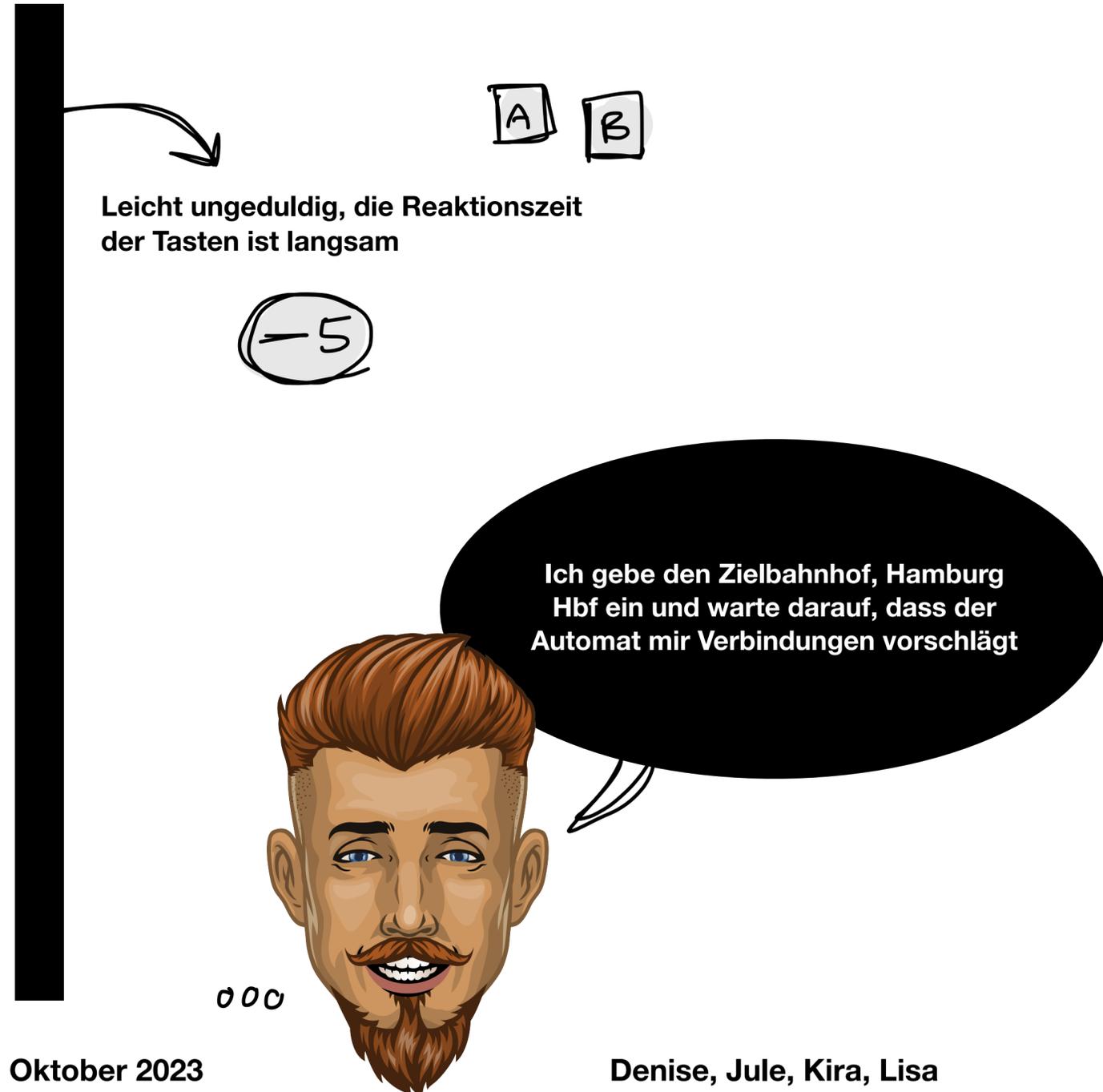
Denise, Jule, Kira, Lisa



Kommunikationsdesign 3

Julian Pelludant

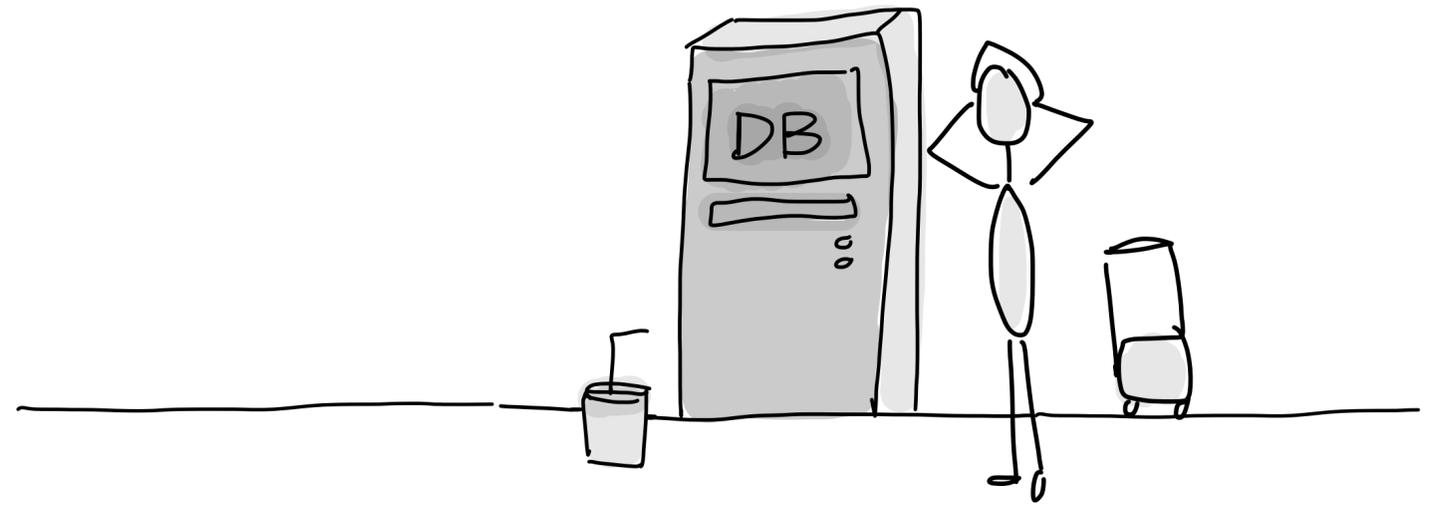
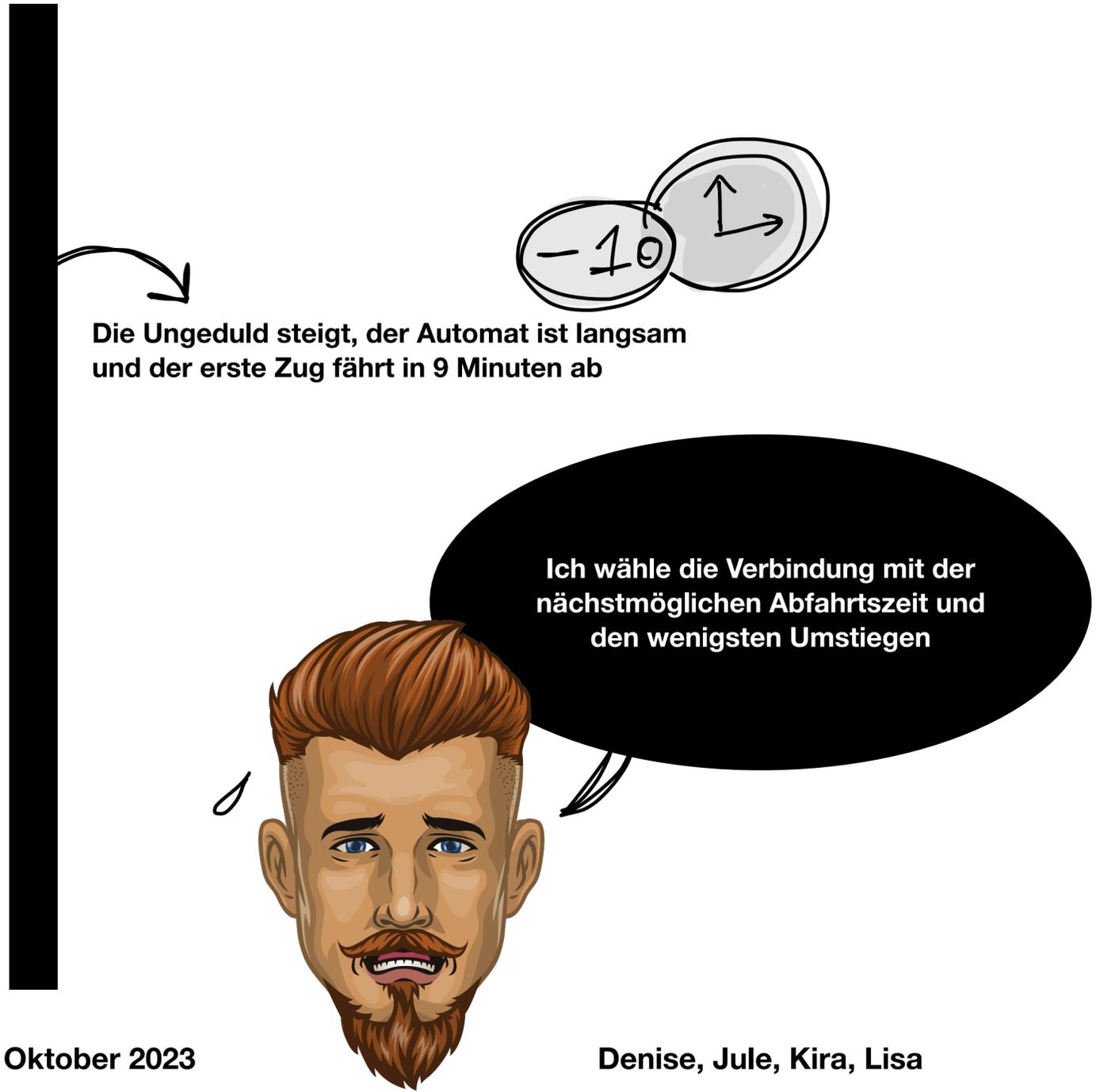
Visualisierung – Benutzeraktionen, Gedanken, Emotionen



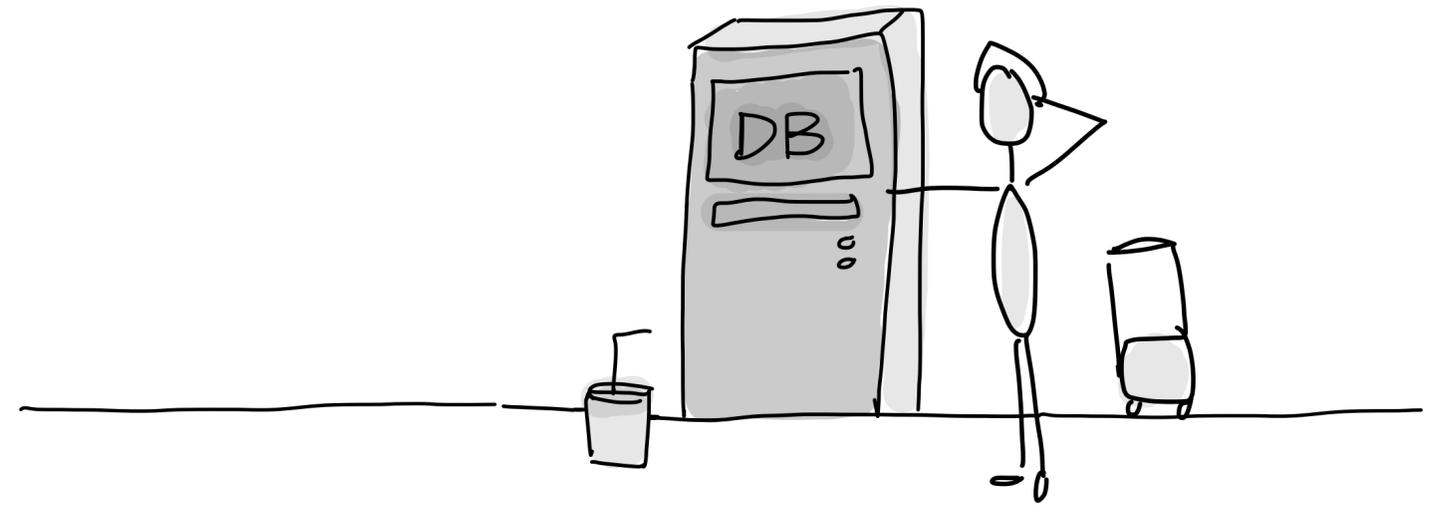
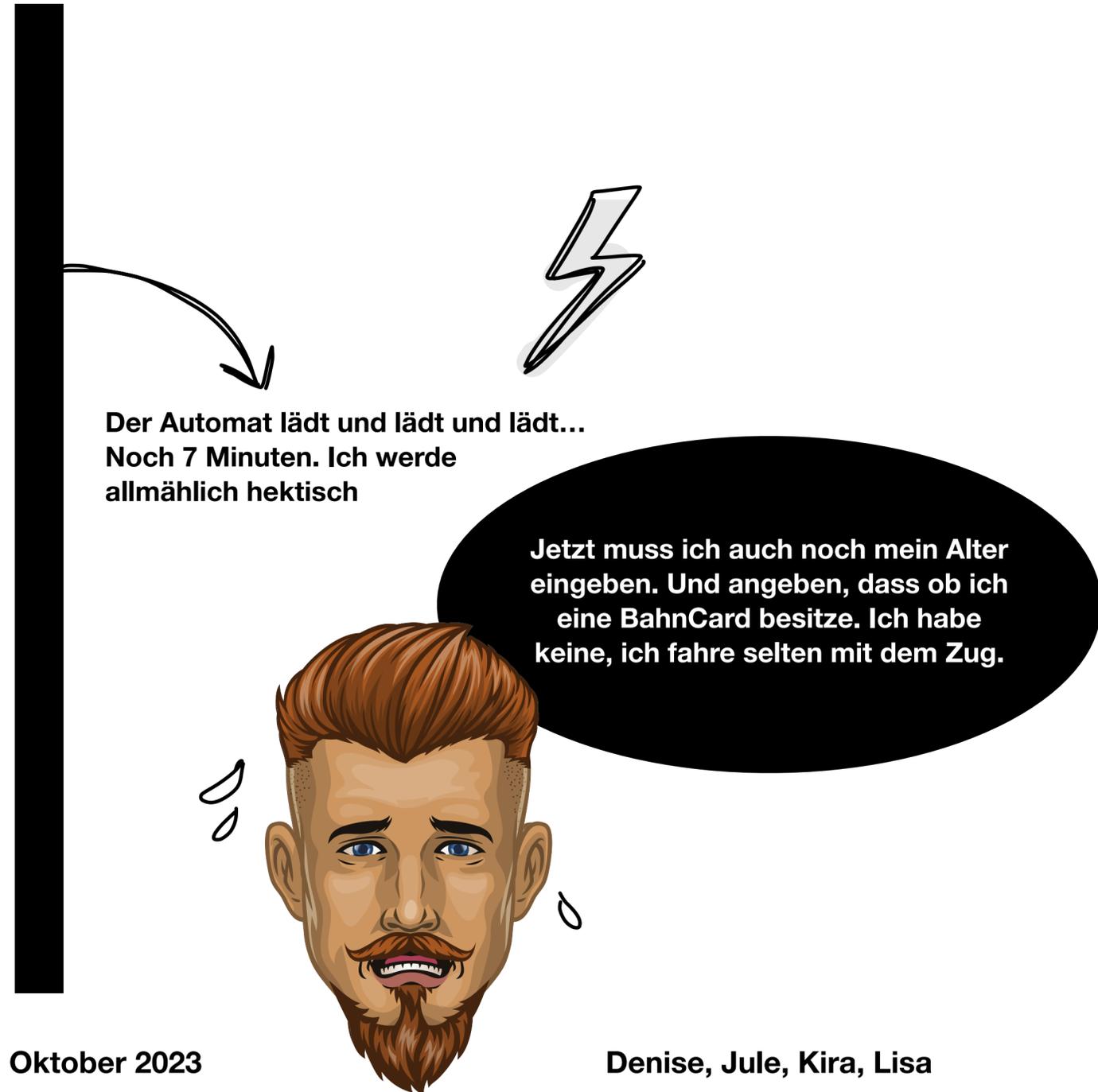
Kommunikationsdesign 3

Julian Pelludant

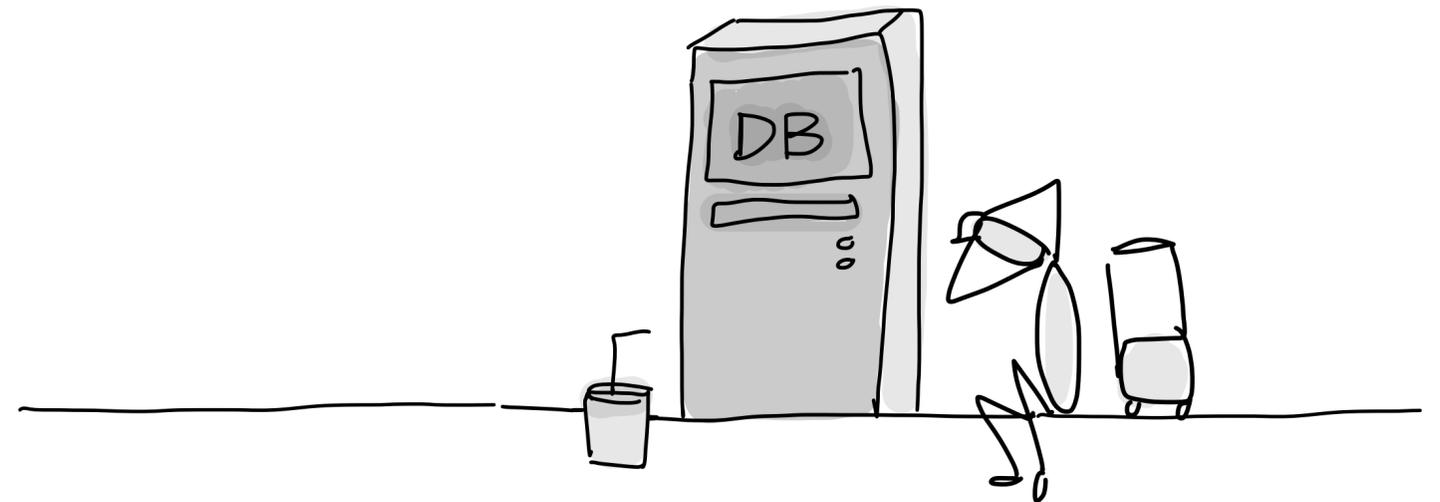
Visualisierung – Benutzeraktionen, Gedanken, Emotionen



Visualisierung – Benutzeraktionen, Gedanken, Emotionen



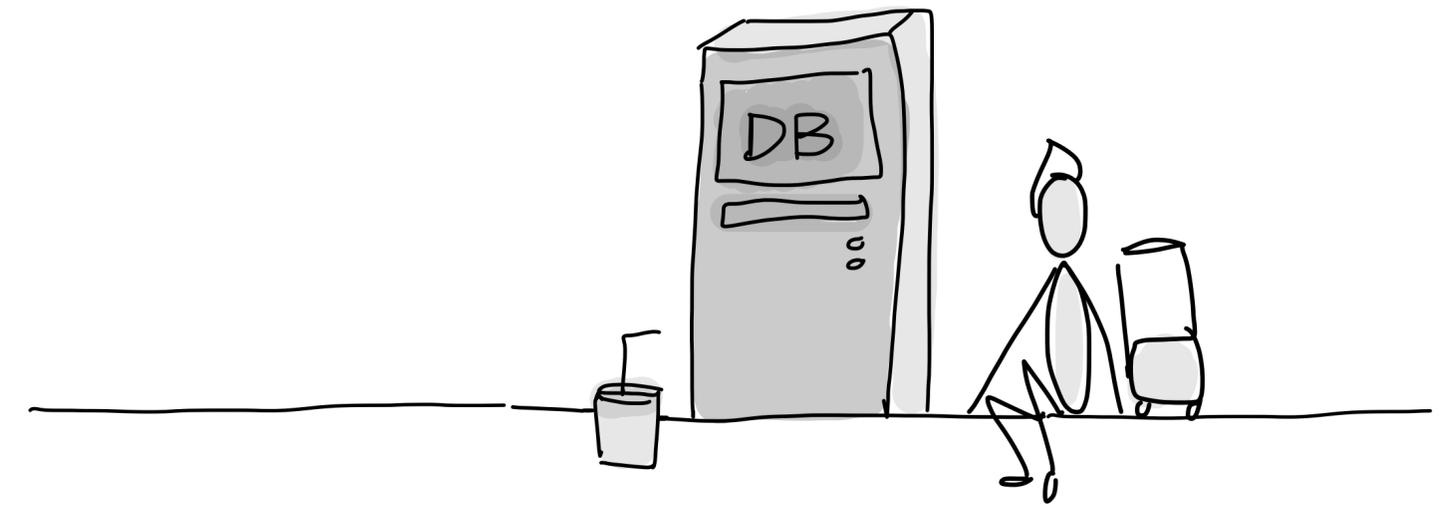
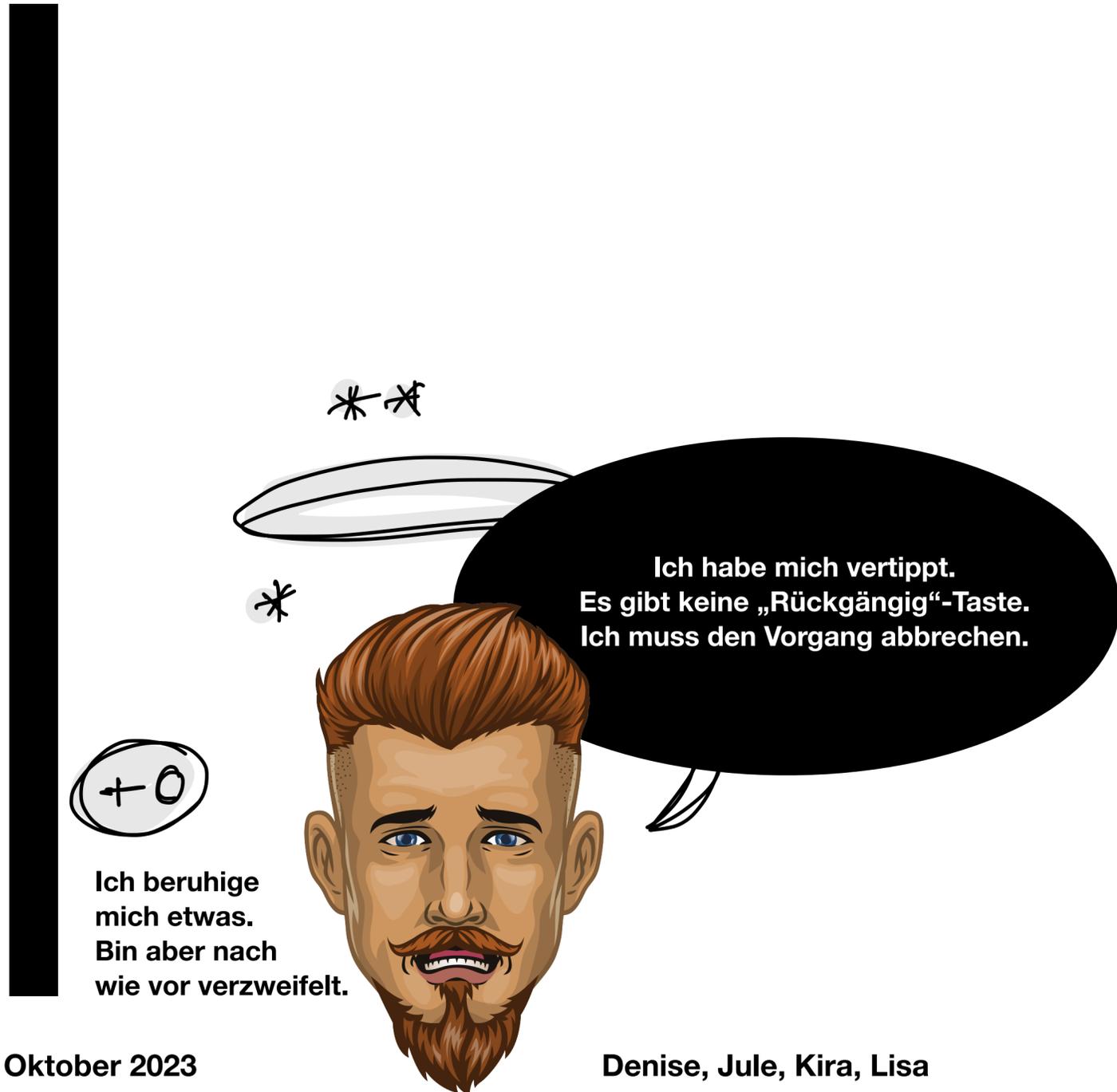
Visualisierung – Benutzeraktionen, Gedanken, Emotionen



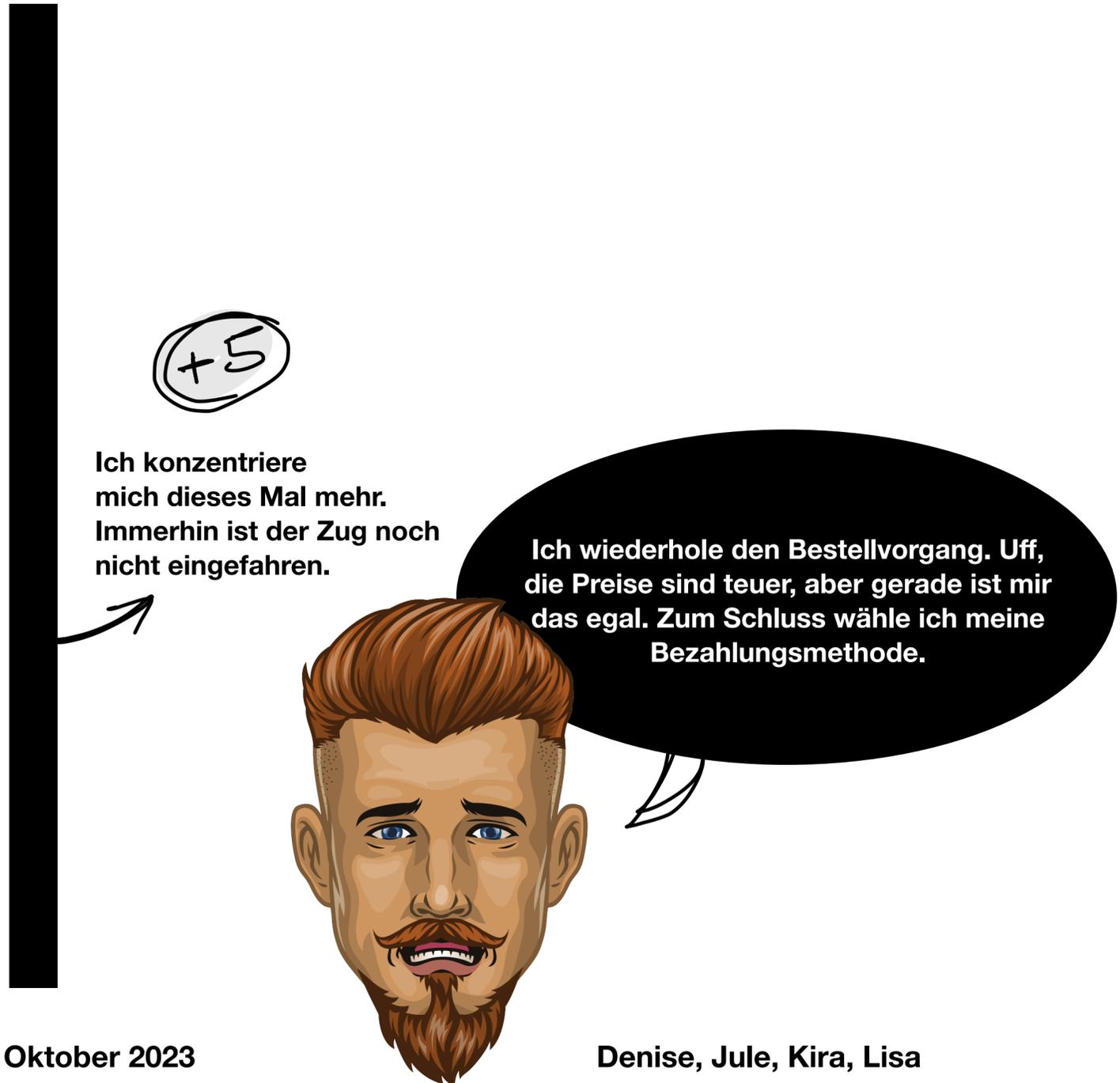
Kommunikationsdesign 3

Julian Pelludant

Visualisierung – Benutzeraktionen, Gedanken, Emotionen



Visualisierung – Benutzeraktionen, Gedanken, Emotionen



A vertical black bar is on the left. Above it is a circled '+5'. Below the bar is a man's head with a beard and blue eyes. A speech bubble points to him with the text: 'Ich wiederhole den Bestellvorgang. Uff, die Preise sind teuer, aber gerade ist mir das egal. Zum Schluss wähle ich meine Bezahlungsmethode.' Another speech bubble points to the bar with the text: 'Ich konzentriere mich dieses Mal mehr. Immerhin ist der Zug noch nicht eingefahren.'

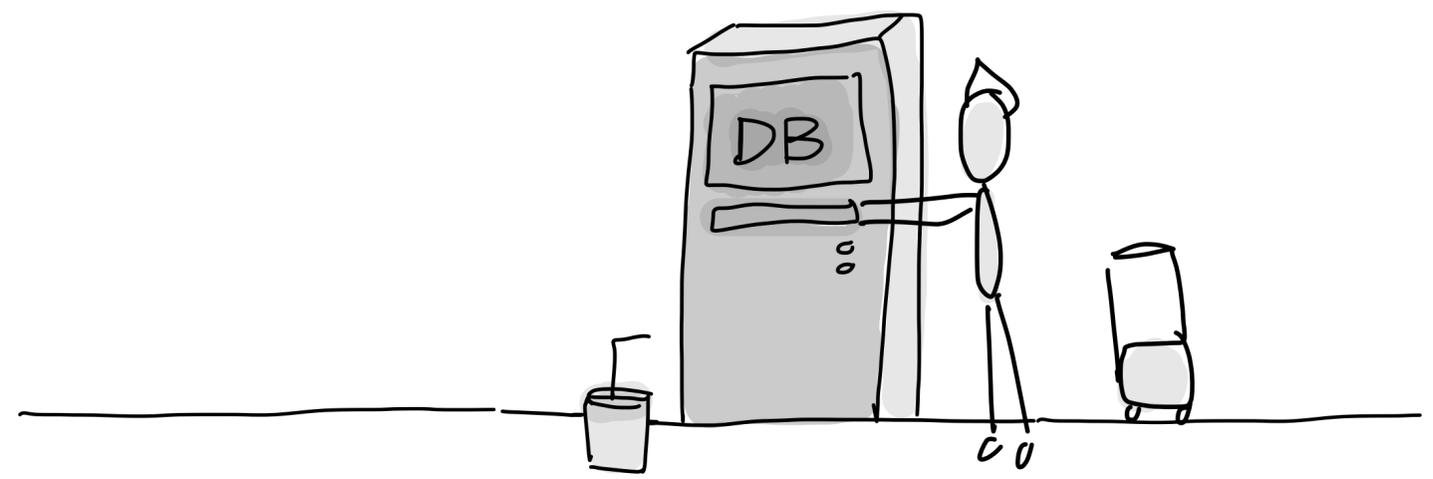
+5

Ich konzentriere mich dieses Mal mehr. Immerhin ist der Zug noch nicht eingefahren.

Ich wiederhole den Bestellvorgang. Uff, die Preise sind teuer, aber gerade ist mir das egal. Zum Schluss wähle ich meine Bezahlungsmethode.

Oktober 2023

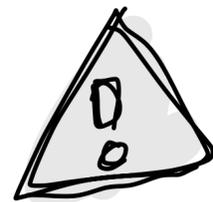
Denise, Jule, Kira, Lisa



Kommunikationsdesign 3

Julian Pelludant

Visualisierung – Benutzeraktionen, Gedanken, Emotionen



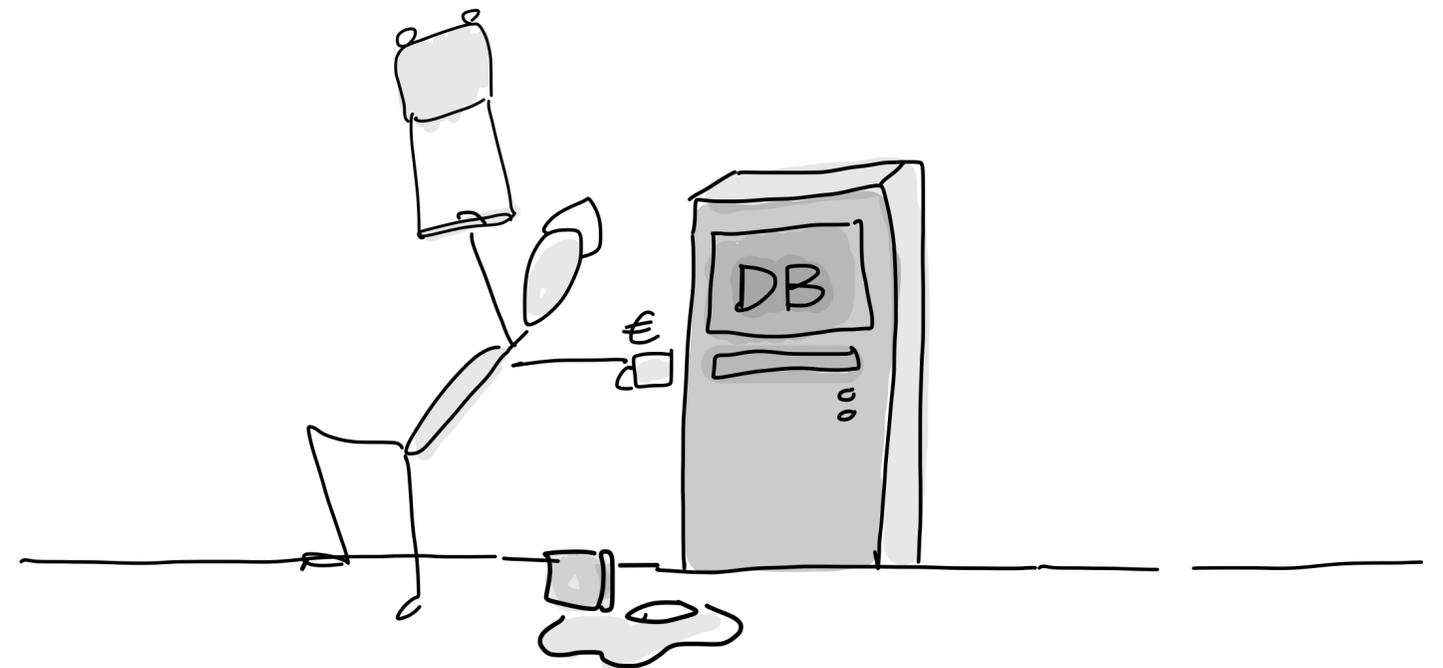
Hilfe!
Der Zug fährt ein!



Der Zug fährt ein während meine EC
Karte schnell gegen den Automaten
drücke...

Oktober 2023

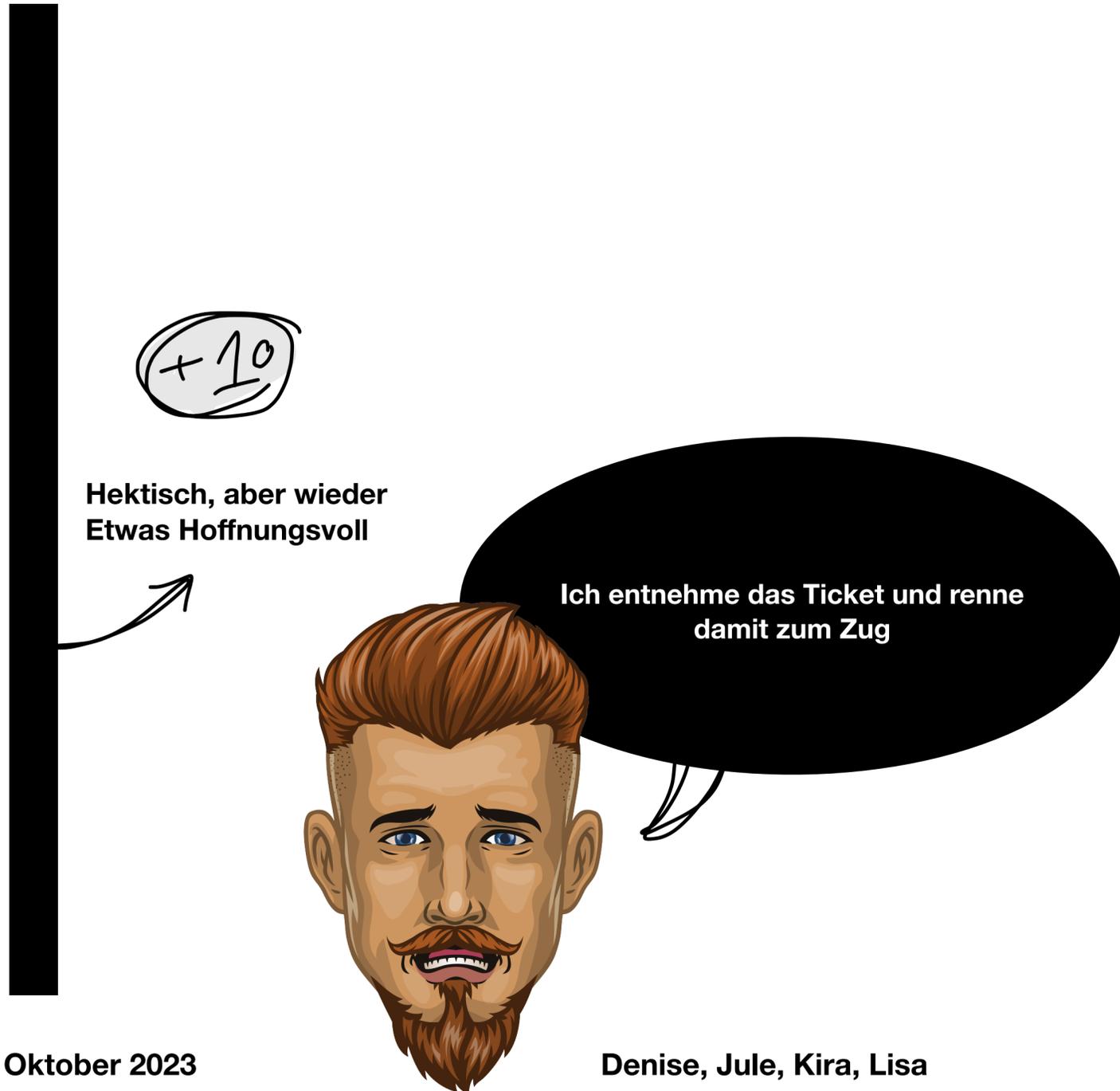
Denise, Jule, Kira, Lisa



Kommunikationsdesign 3

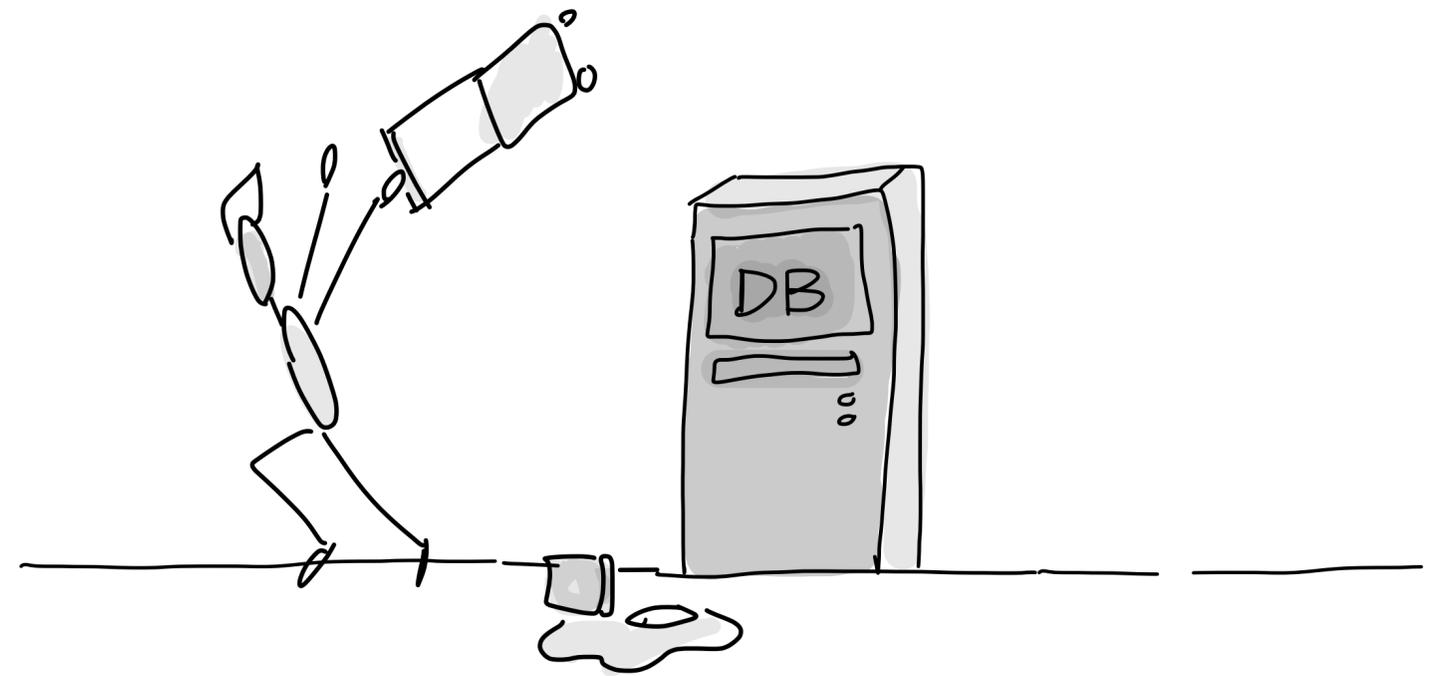
Julian Pelludant

Visualisierung – Benutzeraktionen, Gedanken, Emotionen



Oktober 2023

Denise, Jule, Kira, Lisa



Kommunikationsdesign 3

Julian Pelludant

Visualisierung – Benutzeraktionen, Gedanken, Emotionen

Erleichtert und glücklich.
Nächstes Mal Plane ich
allerdings mehr Zeit ein.

(Oder ich downloade mir die DB-App)

A 20



Der Schaffner sieht mich und wartet
bis ich einsteige – ich bedanke
mich winkend. Ich werde also
hoffentlich pünktlich zum
Abendessen ankommen.

Oktober 2023

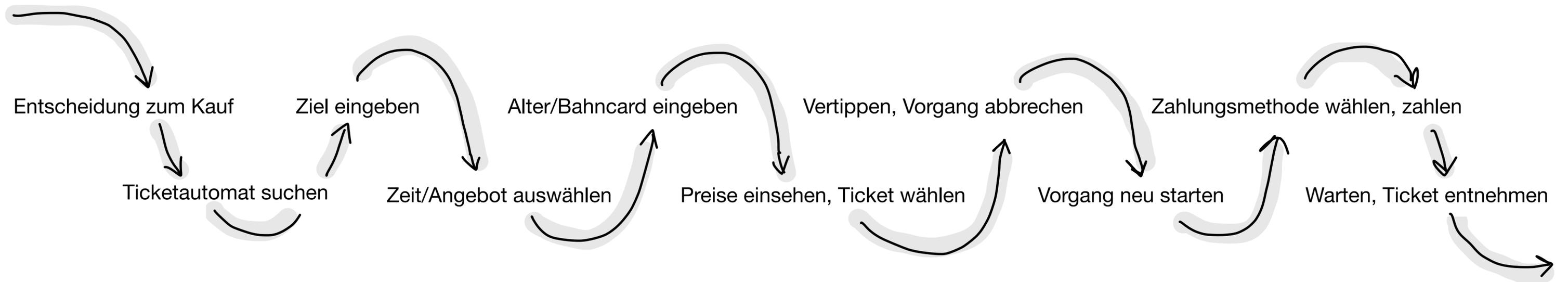
Denise, Jule, Kira, Lisa



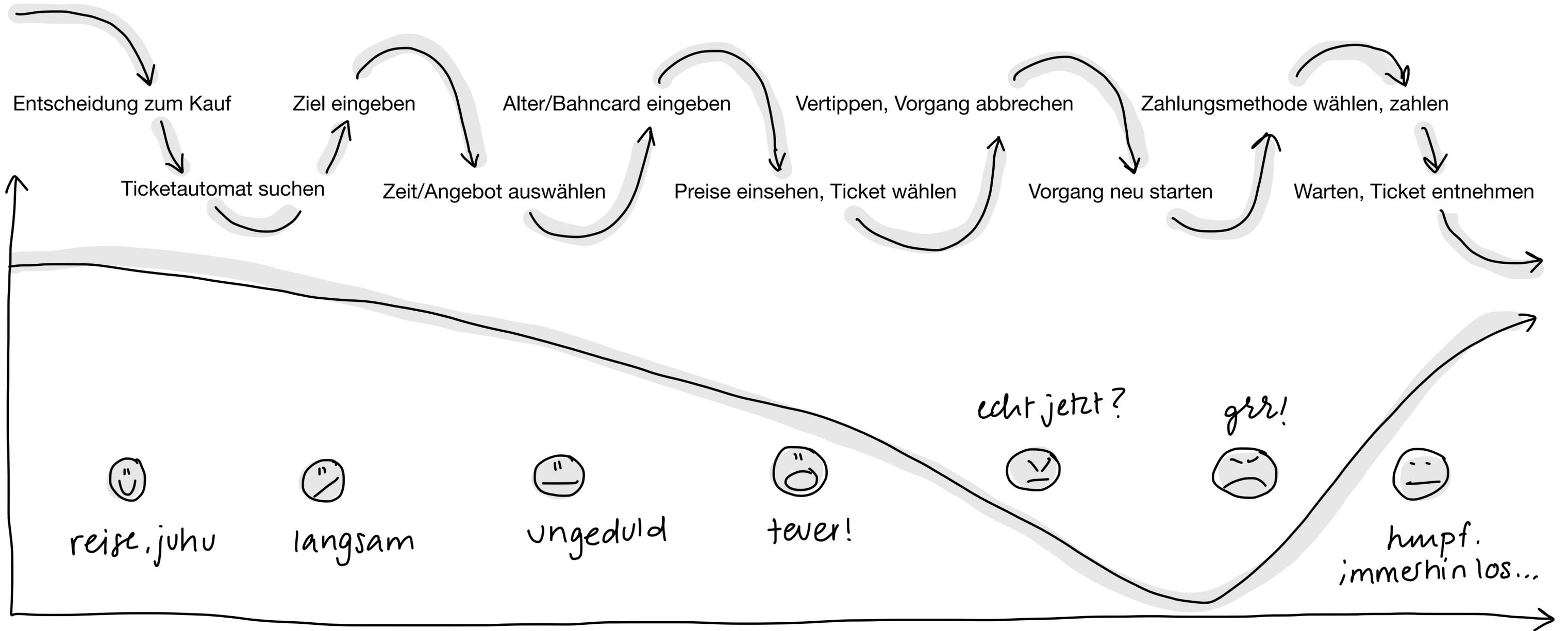
Kommunikationsdesign 3

Julian Pelludant

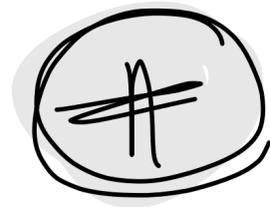
Schritt 1 — Benutzeraktionen



Schritt 2 — Gedanken & Emotionen



Unser Fazit – PRO

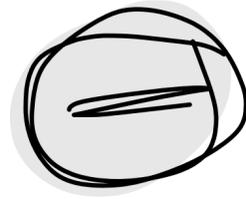


Automaten sichtbar und leicht auffindbar

Technik funktioniert, kein Automat defekt/ beschädigt

Im allgemeinen einfache, leicht verständliche Benutzung

Unser Fazit – CON



Ungeeignet, wenn man noch nicht weiß, was das beste und günstigste Angebot ist – nicht zur Informationsbeschaffung geeignet

Zeit ca. 1min, wenn man genau weiß welches Ticket man möchte und den Vorgang nicht abbrechen muss

Automat schwerfällig: Touch reagiert schlecht und oft erst nach mehrmaligem drücken – Kunden sind genervt

Schriftgröße ist nicht veränderbar – für ältere Menschen/ Sehbeeinträchtigte einschränkend

Keine einfache Sprache wählbar

Werbung ist sehr zentral/ groß wodurch sie sehr in den Vordergrund rückt – Information rücken in den Hintergrund

Danke für eure Aufmerksamkeit.

Und viel Geduld beim nächsten Ticketkauf.

