



Customer Journey Map

fases in tijd →

maandag 01-11

maandag 08-11

maandag 08-11

dinsdag 09-11

dinsdag 09-11

woensdag 10-11

Invulling van de fase

Krijg mail dat ik moet inschrijven voor vakken

Krijg herinneringsmail

Vraag advies aan studiegenoten via Whatsapp

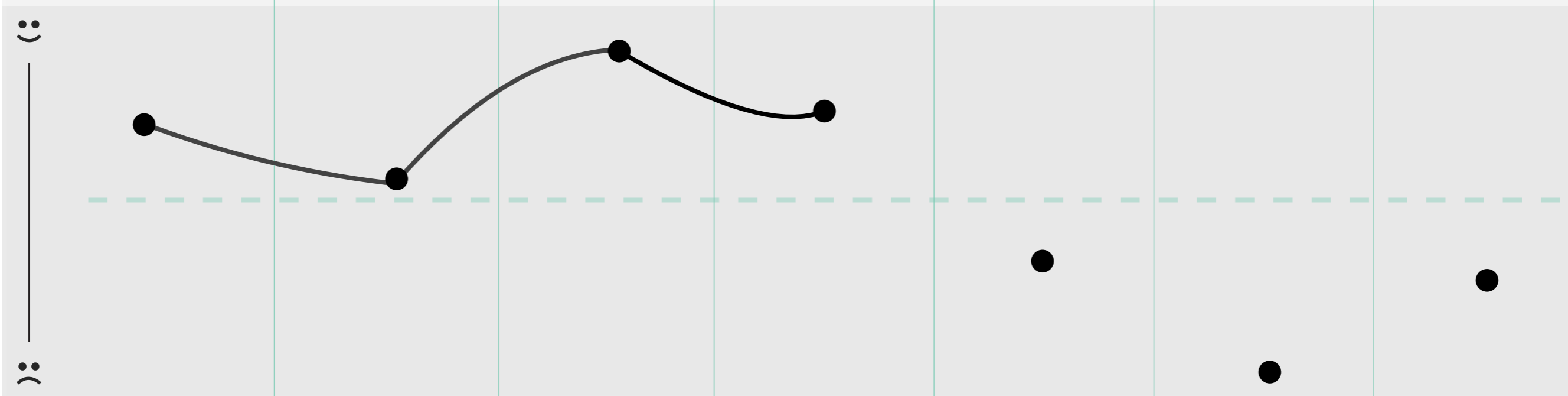
Schrijf in voor vakken op online portaal

Foutmelding: ik mail naar helpdesk

Krijg bericht dat vak van mijn keus al vol is

Inschrijven 2e keus kon nog wel

Mijn ervaring



Dit vond ik prettig

Dit miste ik / had het nog beter gemaakt