





Användarresan



	FÖRE		UNDER		EFTER	
 Aktiviteter & Knytpunkter (Touchpoints)						
Aktörer Vem/vilka interagerar användaren med?						
Emotionella reaktioner Vad tänker och känner användaren?						
"Sanningens ögonblick" Höjdpunkter och bottenapp						
						
 Insikter	Citat	Något oväntat	Citat	Något oväntat	Citat	Något oväntat