

# Användarresan



	FÖRE		UNDER		EFTER	
 <b>Aktiviteter &amp; knytpunkter</b> (touchpoints)						
<b>Aktörer</b> Vem/vilka interagerar användaren med?						
<b>Emotionella reaktioner</b> Vad tänker och känner användaren?						
<b>"Sanningens ögonblick"</b> Höjdpunkter och bottenapp						
<b>Insikter</b>	Citat	Något oväntat	Citat	Något oväntat	Citat	Något oväntat