

ŚCIEŻKA USŁUGI

ETAP:

CO DZIEJE SIĘ NA DANYM ETAPIE/ CO ROBI UŻYTKOWNIK?

Opiszcie na czym polega dany etap - co dzieje się w usłudze -zarówno po stronie użytkownika jak i po stronie podmiotu realizującego usługę

CZEGO UŻYTKOWNIK POTRZEBUJE NA DANYM ETAPIE?

Zapiszcie co musi wiedzieć lub posiadać użytkownik, aby na danym etapie mógł czuć się komfortowo i w pełni skorzystać z usługi.

WYKORZYSTYWANE ELEMENTY (ARTEFAKTY)

Wymieńcie wszystkie elementy związane z realizacją usługi, które będą wykorzystywane na danym etapie (np. formularz, zakładka na stronie www, materiały informacyjne, przestrzeń)

KTO POWINIEN TESTOWAĆ DANY ELEMENT?

Grupy, które powinny przetestować dany element (także po stronie podmiotu świadczącego usługę)



JAK I GDZIE PRZEPROWADZIĆ TESTY PROTOTYPU?

Opiszcie formę prototypu (np. makieta, skrypt rozmowy i plan gdzie będziecie prowadzić testy)