

Un schéma de parcours est un outil de visualisation qui permet d'avoir une vision claire de la façon d'améliorer les interactions avec les utilisateurs/les clients à mesure qu'ils avancent dans le processus. Les informations recueillies permettront de dégager des possibilités d'amélioration.



PERSONA

SCÉNARIO

ATTENTES DE L'UTILISATEUR

ÉTAPE 1

ÉTAPE 2

ÉTAPE 3

ÉTAPE 4



ACTIONS



PENSÉES



SENTIMENTS



PAROLES

PERSPECTIVES