



**ברוכות וברוכים הבאים  
לסדנת המשתמש**



01



# אפיון ומסע משתמש

מסלול חממו'פ תשפ"ג



# מי במוקד?

מניחים את הרעיון בצד  
ושמים את המשתמש במרכז



# סוגי משתמשים

משתמש ליבה  
משתמש משני  
בעל עניין

# דרכים לאפיון משתמש

פרופיל משתמש

מפת אמפתיה

תצפית

ראיון

סקר/ שאלון

מסע משתמש - יום בחיי משתמש



הנרי פורד נהג לומר: "אם הייתי שואל את האנשים  
במה הם מעוניינים, הם היו אומרים לי שהם רוצים  
סוסים מהירים יותר."

למה  
דווקא  
מילק-  
שייק?  
↑



<https://youtu.be/sfGtw2C95Ms>

שאלות לזמן הצפייה:

מהן הפעולות העיקריות של היזם?

נקודות מפנה במהלך הפיתוח?

# הצעת ערך של המוצר

# מפת אמפתיה של המשתמש



# שלוש ארבע לעבודה - יוצאים למסע



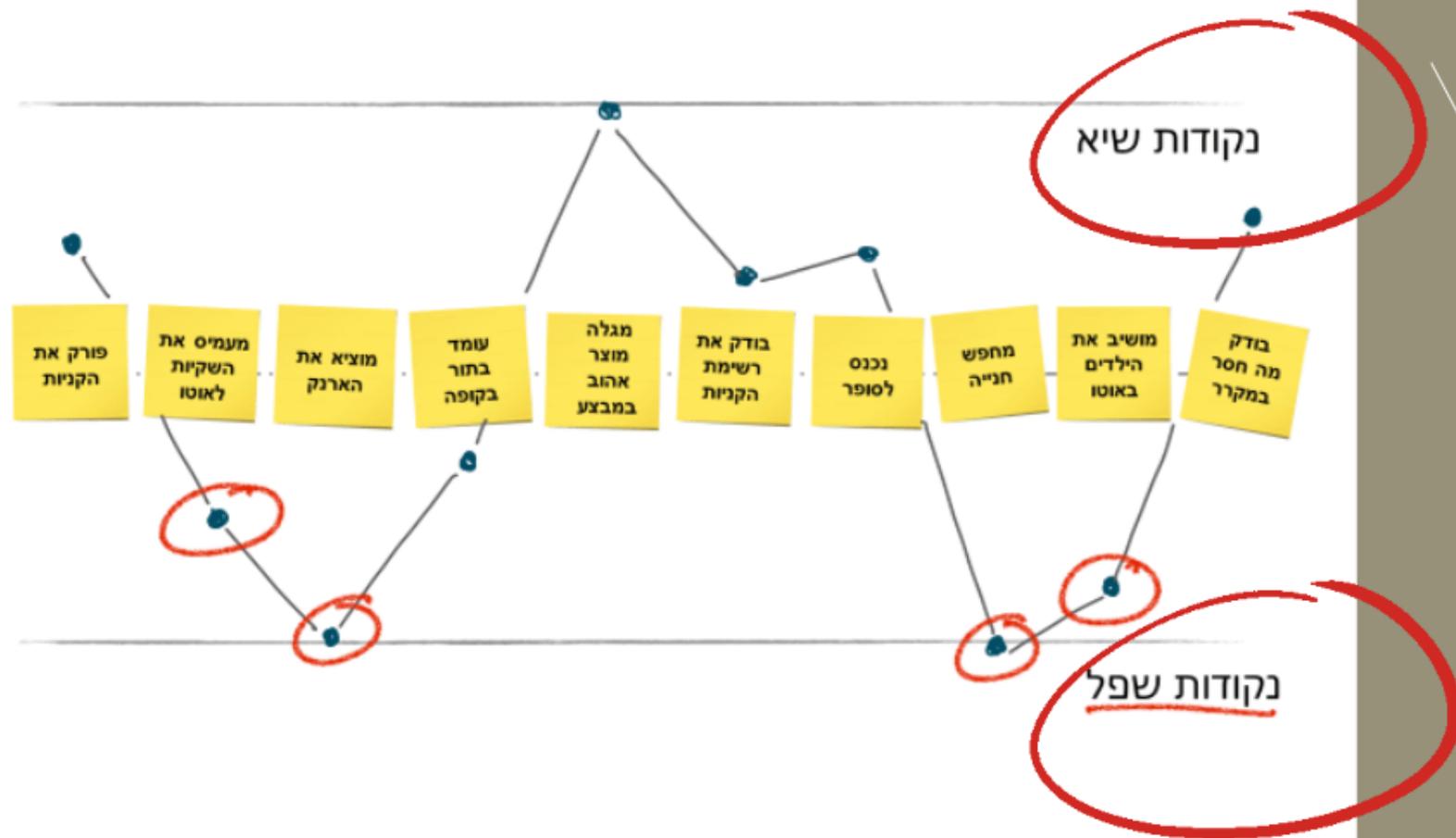
# מסע משתמש במהלך הקניות

התקופה / הפעילות למיפוי.

הפעולות על הציר המרכזי לפי רצף הזמן



## מיפוי מסע המשתמש



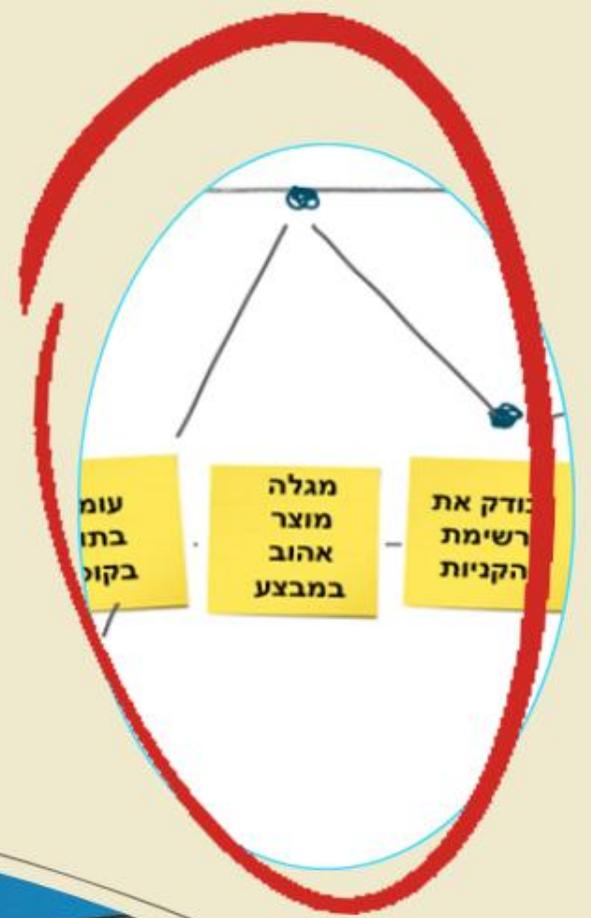
סימון נק שפל ושיא

# מוצר לרגע של שפל

## חנייה קרובה בגישה לילדים ולעגלה



# מוצר לרגע של שיא



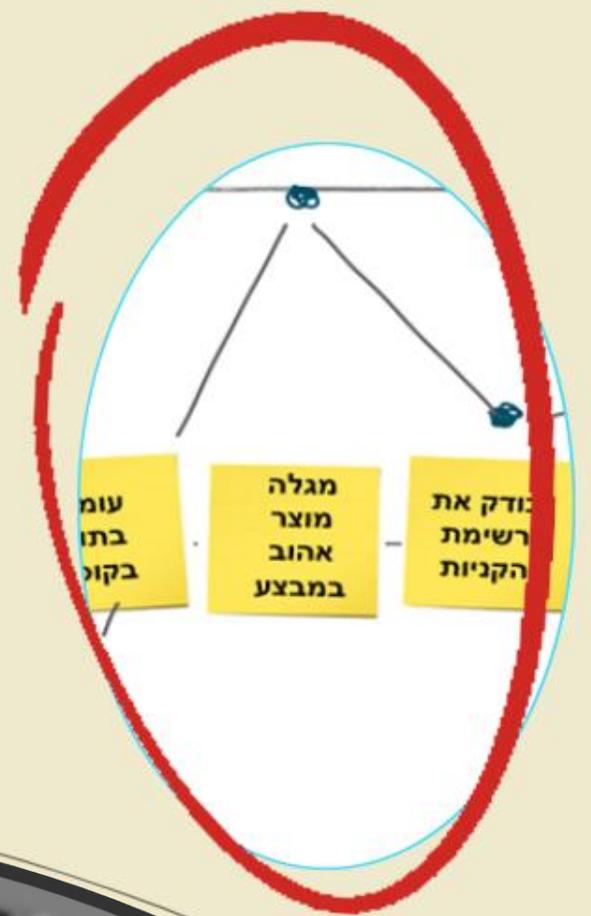
**גם קופונים אישיים למוצרים  
שאתם קונים ואוהבים**

מאפשרים לכם ליהנות ממוצרים שאתם אוהבים במחירים מיוחדים



# מוצר לרגע של שיא

אין תורים ואין קופות הסיוט הפך לחוויה "Cust2Mate מביאה חוויית רכישה חדשנית לקמעונאים, בזכות עגלות חכמות שמונעות את צוואר הבקבוק שבקופות. "הפוטנציאל הוא אדיר – מהרחבת שעות פעילות הסופר עד לדאטה מדויק בחוויית הלקוח המזוהה", אומר יוסף בן צור, מייסד ומנכ"ל חברת A2Z



# שלבים בבניית מסע המשתמש בשלושה שלבים

10 דק

צעד 1- בחירת המשתמש והחוויה/ התנסות שאותה נרצה למפות.

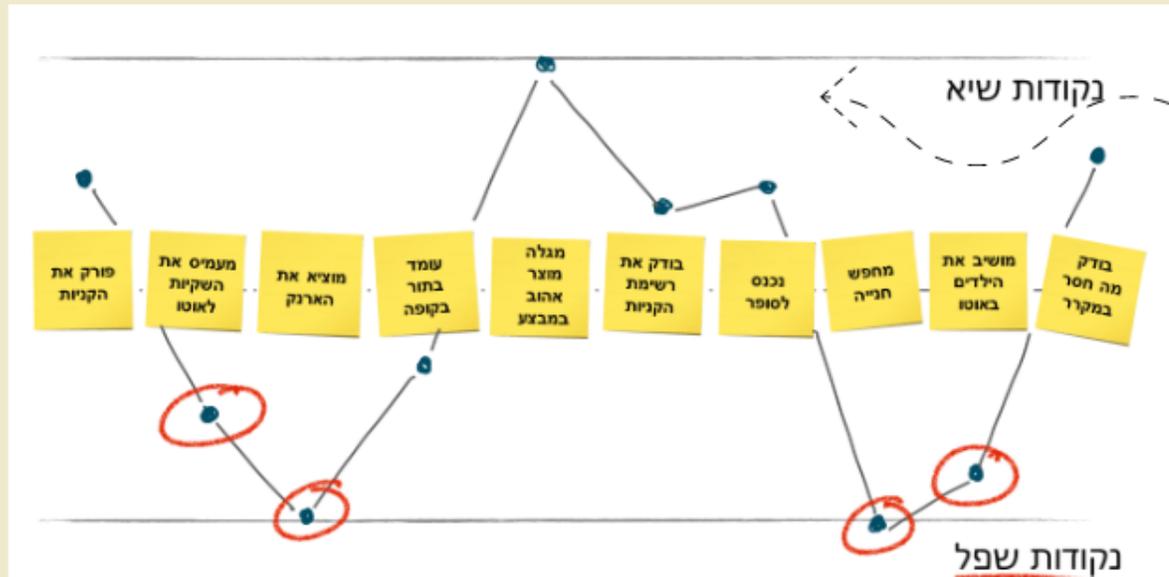
01

צעד 2- הגדרת הפעולות- צעדים במהלך החוויה/ התנסות וסידור באופן כרונולוגי.

02

צעד 3- הגדרת נק' הקשורות ברגשות שליליים וחיוביים בזמן החוויה (שיא ושפל)

03





שיתוף

נקודה מרכזית כבעיה / צורך / אתגר / רגע שיא.

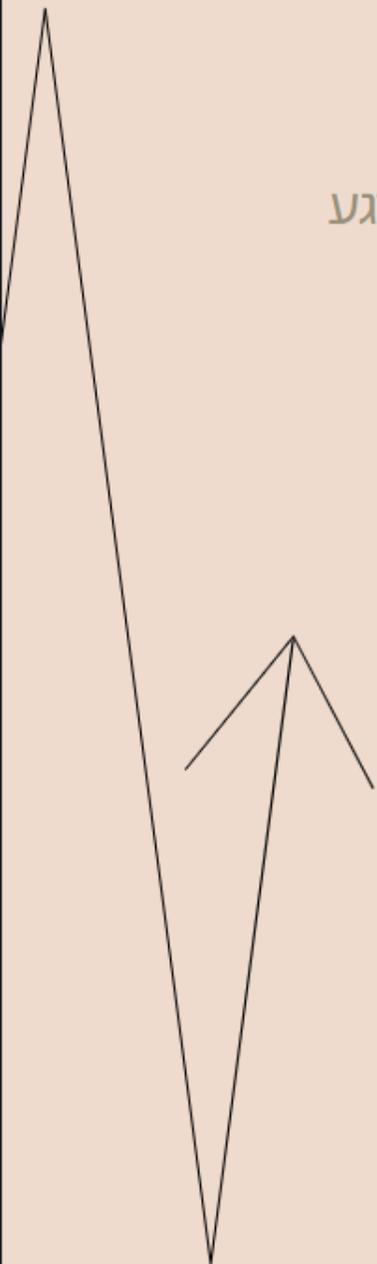
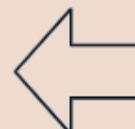
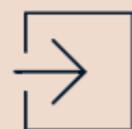
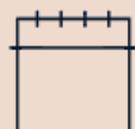
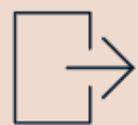


רגעי שיא / שפל.

# השלב הבא.....

תהליך רעיונות עלרגע השיא או רגע  
השפל ובניית התנסות קטנה.

## שאלות?



I hope you learned  
something new today!  
"דברו איתנו לא עלינו..."

<https://www.youtube.com/watch?v=hoRvRrN-nUw>





# תודה על השתתפותכם

## שאלות ?

להרחבה:

[הסבר על מסע משתמש](#)

[הסבר על קנווס הצעת ערך](#)