

Fase

Handlinger

Hva gjør brukeren?

Kontaktpunkter

Hvor møter brukeren tjenesten underveis?

Følelser

Hvordan oppleves hvert steg for brukeren?

Smertepunkter

Hva skaper utfordringer eller frustrasjon?

Muligheter

Hva kan forbedres for å løse utfordringene?