

# سفر هشتري در بومنگ

## Customer Journey Map



ترويج و حمایت  
(Advocacy)

تکرار و وفاداری  
(Retention & Loyalty)

تمکیل فرایند تبادل  
(Conversion)

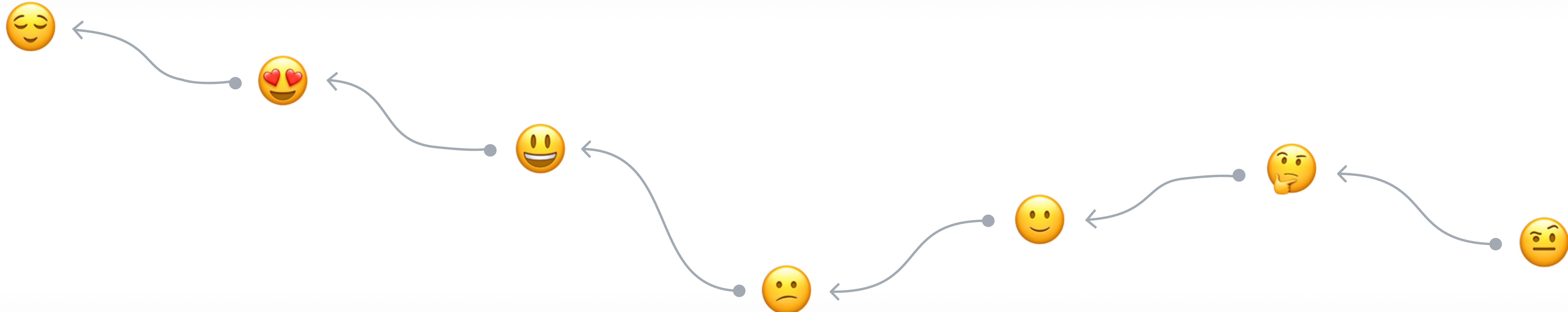
تعامل و تبادل  
(Engagement)

ثبت‌نام و شروع استفاده  
(Onboarding)

بررسی و علاقه‌مندی  
(Consideration)

آگاهی  
(Awareness)

گام‌ها



- معرفی بومنگ به دوستان و آشنايان (لينك ارجاع)
- اشتراک تجربه موفق در شبکه‌های اجتماعي يا ويلاك شخصي

- افزوندن کتاب‌های جدید برای تبادل در آينده
- نماذج منظم از بومنگ برای ديدن کتاب‌های تاره

- مذاکره نهایي یا تأييد درخواست تبادل (كتاب مدنظر، زمان ارسال، نحوه تحويل)
- ثبت تغيير وضعیت تبادل در سایت (در حال ارسال، تكمیل شد و ...)

- نکمل پروفایل شخصي با علاقه‌مندي‌ها
- ثبت کتاب‌های قابل تبادل (عنوان، نويسنده، عکس جلد)
- جست‌وجو در فهرست کتاب‌های دیگران و ارسال درخواست تبادل

- کلیك روی ثبت‌نام يا ساخت حساب کاري
- واردکدن اطلاعات اوليه (نام، ايميل، رمز عبور)
- ديفالت ايميل تأييد و ورود به پروفایل شخصي

- نمایش بخش درباره ما برای شناخت اهداف بومنگ
- معرف محصولات/كتابها و بررسی کتاب‌های قابل تبادل
- مقابسه با خريد تو، دست‌دوم يا کتابخانه

- مشاهده پست يا تبلیغ در شبکه‌های اجتماعي درباره بومنگ
- شنیدن تجربه موفق دوستان از تبادل کتاب
- جست‌وجوی «تبادل کتاب» در گوئل و پیدا کردن بومنگ

اقدامات کاربر

- حس افتخار از حمایت يك پلتفرم فرنگي و خلاق
- تعابيل به ترويج فرنگي تبادل کتاب
- احساس تسلق به جامعه کتاب خوانان بومنگ

- رضایت از تجربه قبلی و صرفه‌جوی در هزینه
- علاقه به جامعه فعال کتاب دوستان
- انتظار امکانات جدید و بهبود مستحمر سایت

- نیاز به اطمینان از کیفیت کتاب دریافت
- تعابيل به خوش‌آمدگویي يا راهنمایی عممکرد طرف مقابل
- پیگیری راحت وضعیت تبادل

- تعابيل به یافتن سریع کتاب مورد نظر
- نیاز به ارتباط با صاحب کتاب برای پرسیدن جزئيات

- انتظار فرایند ثبت‌نام سریع
- نیاز به خوش‌آمدگویي يا راهنمایی مختص
- اطمینان از امنیت و حفظ حریم خصوصی

- تعابيل به صرفه‌جوی در هزینه‌ها
- نیاز به شفافیت در فرایند تبادل (ارسال، دریافت، هزینه پستی)
- انتظار تجربه کاري بر ساده و بدون پیچیدگی

احساسات و نیازها

- کمپین‌های معرفی دوستان (Referral)
- هشتگ‌ها و چالش‌های کتابخوانی در اينستاگرام و لينکدين
- رويدادهای آنلайн يا حضوري بومنگ

- خبرنامه يا ايميل درباره کتاب‌های تاره
- بخش ويلاك با محتواي جذاب و بهرور
- کمپین‌های کتابخوانی و چالش‌های مرتبط

- صفحه «درخواست‌های من» يا (تبادل‌های من)
- اعلان‌های سیستمي يا ايميل‌های يادآوري
- راهنماي بسته‌بندی و ارسال کتاب

- صفحه پروفایل کاري (داشبورد)
- فرم افزوندن کتاب
- سيستم پيام‌رسان داخلی

- فرم ثبت‌نام در وب‌سایت (درباره ما، بلاک، پرسش‌های متدال)
- پاپ‌آپ راهنمای پس از اولین ورود

- صفحات داخلی وب‌سایت (درباره ما، بلاک، پرسش‌های متدال)
- دیدگاه کاري بر قبلي در شبکه‌ها
- اج�性 اجتماعي يا ويلاكها

نقاط تعاس

- ممکن است کاري پس از مدتی فراموش كند تجربه‌اش را به اشتراك بگذار
- نبود مشوق برای ارجاع دوستان با ثبت نظرات آنلайн

- اگر سایت کم‌تحرک باشد يا کتاب‌های جدید اضافه نشود، کاري انگيزه‌ها برای بازگشت ندارد
- نداشتن برنامه وفاداري يا امتياز برای کاري بر قبلي

- احتیاج تاخیر يا عدم همکاری کاري مقابل
- ایهام در هزینه يا روش ارسال
- نگرانی از دریافت کتاب با کیفیت پایین

- اگر روند ثبت کتاب پیچیده يا زمان بر باشد، کاري منصرف مي‌شود
- عدم وجود فیلترهای مناسب باعث سردرگمی در یافتن کتاب مطلوب

- احتیاج رها کردن ثبت‌نام اگر فرم طولانی باشد يا توضیحات کافي نباشد
- نگرانی از سوءاستفاده احتیاج از اطلاعات شخصي

- اهم در ارزش واقعي تبادل کتاب (آيا کتاب دلخواهم پيدا مي‌شود؟)
- نگرانی از فرایند ارسال و دریافت، به خصوص هزینه يا زمان برود

نقاط درد / بینش‌ها

- ارائه جواب‌ها امتياز برای کاري بر قبلي که دوستان پيشتر دعوت هي‌كنند
- برگزاری مسابقات يا چالش‌های کتابخوانی با هشتگ اختصاصي بومنگ
- ساخت بخش نظرات کاري بر قبلي برای معرفی تجربه موفق تبادل

- راه‌اندازی سیستم وفاداري (امتياز، نشان ویژه، تخفيف ارسال پستي)
- تولید محتواي هسته‌بندی کتاب و نکات خبرنامه
- ایجاد گروه‌ها يا کلوب‌های مختلف

- ایجاد سیستم امتيازهای يا نقد و فیلدهای ضروري
- ارائه فیلترهای پیشرفته و جست‌وجوی هوشمند
- ایجاد سیستم اعلان آنی برای درخواست تبادل

- امکان ثبت‌نام با حساب گوگل يا شبکه‌های اجتماعي
- نمایش پیام خوش‌آمدگویي پس از ورود
- تصميم امنیت و حریم خصوصی

- نمایش راهنمایی کوتاه (چگونه کتاب را تبادل کنم؟)
- ارائه نمونه داستان‌های موفق کاري بر قبلي
- به کاري بر طراحی ساده و شفاف در بخش معرفی فرایند تبادل

- تربيت درباره معتبر بودن سایت يا وجود کتاب‌های کافي برای تبادل
- عدم شناخت کامل از نحوه کارکرد تبادل کتاب

فرصت‌های بهبود