User Journey

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Phase** | **Touchpoints** | **Emotionen** | **Aktionen** | **Notizen** |
| Recherche | Soziale Medien, Freunde, Online-Rezensionen | Neugier, Interesse | App herunterladen | User schaut sich Bewertungen der App an. |
| Onboarding | App | Erklärung der Hauptfunktionen | Konto erstellen, App erkunden | User hat den ersten Einblick in die App |
| Profil einrichten | App | Präferenzen und Interessen hinzufügen | Persönliche Informationen | User überlegt sich welche Details er angeben muss |
| **Optional**  Ticketkauf | App | Freude, Aufregung | Datum/Uhrzeit wählen, Tickets kaufen | User will so effizient wie möglich kaufen |
| Zoobesuch | App | Interaktion mit Karte, Informationen | Interaktive Karte nutzen | User will so gut wie möglich durch den Zoo navigieren |
| **Optional**  Souvenirshop | App | Empfehlungen für Souvenirs | Angebote im Shop anzeigen | User will schauen ob er etwas kaufen möchte. |
| Feedback und Bewertung | App | Feedback geben, Bewertung hinterlassen | Bewertung im App-Store abgeben | User bewertet die App. |
| **Optional**  Nach dem Besuch | App | Dankesnachricht, personalisierte Empfehlungen | Rabatte und Empfehlungen für zukünftige Besuche | User vergisst die App erstmals. |
| **Optional**  Langfristige Bindung | App | Regelmäßige Updates, Angebote, Engagement halten | Spezielle Angebote und Inhalte bieten | Durch die App kann der User langfristig an den Zoo gebunden werden. |