

Customer Journey Map

Iphone



Macbook



Omgeving

Features

Voor de reis

- Op Instagram "los" ingetypt om te kijken hoe het er uit ziet en wat er te doen is
- Checken op de vlucht op tijd gaat
- Informatie over vakantie doorlezen (hoe veel uur van tevoren moet je op het vliegveld zijn, wat is er in de omgeving te doen, informatie over de plaats bekijken, enz.)
- Playlist gemaakt op Spotify

Tijdens de reis

- QR-code op het vliegveld scannen
- Borden op het vliegveld bekeken om informatie over de vlucht te krijgen
- Via mail en sms berichten over vertragingen ontvangen en bekijken
- Op Tripadvisor gekeken voor advies over activiteiten, restaurants, enz.
- Gegoogled naar wat er te doen is op het eiland (strandjes, feestjes, andere activiteiten)
- Op Instagram "los" ingetypt om te kijken wat er te doen is, wat leuk is om te bezoeken en een beeld te krijgen van het eiland
- Het weer bekeken op Weather Pro
- Foto's en filmpjes gemaakt
- Review over een restaurant achterlaten
- Gebruik gemaakt van; Spotify, Netflix, Snapchat, Videoland, Instagram

Na de reis

- Foto's en filmpjes terug kijken
- Bankrekening bekijken (hoe veel heb ik uitgegeven en waar heb ik dat aan uitgegeven)
- Geld overmaken/tikkies sturen aan/naar vrienden voor extra kosten
- Mail checken
- Rit aanvragen via Uber

Motivatatie



Blij om op vakantie te gaan
Blij dat de heenweg goed verliep
Blij met het verblijf
Blij met de herinneringen



Feestelijk op feestjes
Feestelijk tijdens leuke activiteiten
Feestelijk door lekker eten

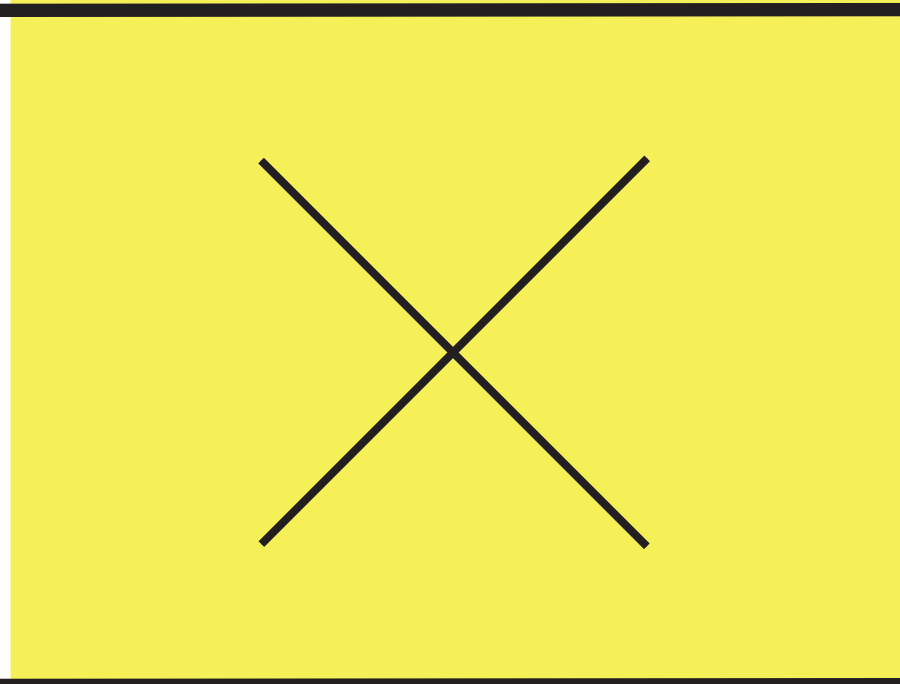


Boos door vertraging
Boos door wachten op vergoeding van vertraging
Boos omdat ik moet wachten
Boos omdat het zo druk is



Verdrietig omdat de vakantie is afgelopen
Verdrietig omdat school weer begint

- Vliegticket geboekt via Skyscanner
- Verblijf geboekt via Airbnb
- Informatie opgezocht over transfer vanaf vliegveld naar verblijf (ferry en taxi)
- Belangrijke info, tickets, enz. uitgeprint



Mailen over vergoeding van vertraging met het vliegtuig.

Stress

- Zon
- Regen
- Stress
- Drukke
- Warmte
- Beweging
- Krappe ruimte
- Geen zit plek
- Wel zit plek

Stress
Beweging

- Wel internet
- Snel internet
- Wi-Fi
- Veel opslagruimte
- Device aan oplader

- Wel internet
- Geen internet
- Snel internet
- Langzaam internet
- 4G

- Wi-Fi
- Weinig opslagruimte
- Batterij bijna leeg
- Device aan oplader

- Wel internet
- Geen internet
- Snel internet
- Langzaam internet
- 4G

- Wi-Fi
- Veel opslag
- Weinig opslag
- Batterij bijna leeg
- Device aan oplader

Content Audit deel 1

API	Wat doet het	Wat kan ik er mee
Expedia Partner Solutions Rapid Content API https://www.programmableweb.com/api/expedia-partner-solutions-rapid-content	Geeft toegang tot informatie van Tripadvisor (bijvoorbeeld beoordelingen, kamers, enz.) en tot de reis- en ondersteuningsdiensten van Expedia	Ik zou dit in mijn applicatie kunnen gebruiken, zodat de gebruiker verblijf en vlucht kan boeken. Ook kan de gebruiker beoordelingen zien van andere toeristen.
Travelopro API https://www.programmableweb.com/api/travelopro	Compleet boekingssysteem ontwikkelen (vluchten, verblijf, vervoer, toerisme, enz.)	Ik zou deze API kunnen gebruiken om een boekings-systeem in mijn applicatie te voegen. De gebruiker kan activiteiten bekijken, vluchten- en verblijf boeken.
Airport-transfers API https://www.programmableweb.com/api/airport-transfers	Transfer van en naar het vliegveld	D.m.v. deze API kan de gebruiker vervoer van en naar het vliegveld vinden en reserveren.
Sita-flightfollower API https://www.programmableweb.com/api/sita-flightfollower	Geeft informatie over vluchten (bijv. tijd van aankomst, eventuele vertraging, enz.).	Deze API kan ik gebruiken in mijn product om de gebruiker makkelijk en snel informatie te geven over zijn/haar vlucht.
BARZZ API https://www.programmableweb.com/api/barzz	Gedetailleerde bar- en nachtclublocatie-informatie ophalen, waaronder het bar type, de locatie, voorzieningen, openingstijden, dagschotels en meer.	Deze API komt van pas voor de feestende gebruiker, alle informatie over bars en nachtclubs is te vinden via deze API.
Uber API https://www.programmableweb.com/api/uber	De functies van Uber ophalen en in jouw applicatie gebruiken.	Makkelijk een Uber regelen kan via deze API, zo kom je altijd veilig op locatie.
Tripadvisor API https://www.programmableweb.com/api/tripadvisor	Beoordelingen en advies over hotels, resorts, vluchten, reisgidsen, vakantieverblijven, vakantiepakketten en meer.	Deze API geeft gebruikers van mijn reisgids de mogelijkheid om beoordelingen over vakanties, hotels, activiteiten, enz. te bekijken.
Weather Channel API https://www.programmableweb.com/api/weather-channel	Voor weersvoorspelling op locatie.	Weather Channel geeft weersvoorspelling op locatie, zo staat de gebruiker van mijn product nooit onverwacht in de regen.
Google Maps API https://www.programmableweb.com/api/google-maps	Kaarten, routebeschrijving, enz. Deze API is nu onderverdeeld in meerdere API's.	Het is altijd lastig om in een vreemd land de weg te vinden, daarom komen de verschillende API's van google maps van pas als je de route kwijt bent.

Voor de reis

(Iphone)

Isa (20 jaar) wilt graag op vakantie met een vriendin deze zomer. Op instagram heeft ze foto's van het eiland los (Griekenland) gezien. Het lijkt haar leuk om daar heen te gaan. Op Google komt ze terecht op een interactieve reisgids, ze ontdekt dat alles wat ze nodig heeft in die reisgids staat; verblijf, vlucht, transfer, de weersvoorspelling op het eiland, advies en beoordelingen over activiteiten, feestjes, restaurants, enz. Ze heeft alles op een rijtje met deze reisgids en hoeft niet zoveel websites te bekijken, heel fijn dus!

(Macbook)

Isa besluit de reisgids voor, tijdens en na de vakantie te gebruiken. Ze begint met het boeken van een vlucht en verblijf (Expedia Partner Solutions Rapid Content API of Travelo Pro API), daarna checkt ze hoe ze op het eiland van het vliegveld naar het verblijf komt (Travelo Pro API of Airport-transfers API).

Als het bijna zo ver is, leest Isa nog eens al de informatie over de vakantie door. Ze checked alvast in en ze ontvangt een e-ticket die ze op het vliegveld kan gebruiken (Travelo Pro). Isa print alle informatie over het verblijf, de vlucht en het transfer uit voor de zekerheid.

(Iphone)

Onderweg naar Schiphol checkt Isa nog een paar keer of haar vlucht geen vertraging heeft (Sita-flightfollower API). Dit doet ze door haar vluchtnummer in te vullen onder het kopje "vluchtinformatie". Ze ziet dat haar vlucht op tijd is.

Tijdens de reis

(Iphone)

Het is zover, Isa en haar vriendin gaan op vakantie. Ze checken in op Schiphol met de QR-code die op de e-ticket staat die ze in de interactieve reisgids hebben staan (Travelo Pro API). Op het vliegveld kijken de meiden op de borden om te kijken naar welke gate ze moeten lopen (**borden op vliegveld**). Eenmaal in het vliegtuig zijn Isa en haar vriendin erg blij dat ze alles zo makkelijk gevonden hebben.

Als de meiden geland zijn, zoeken ze via de interactieve reisgids op waar hun Airport-transfer staat (Airport-transfers API). . Als ze de transgfer hebben gevonden rijden ze naar de ferry, er is namelijk geen vliegveld op los zelf. Ze zullen met de boot naar het eiland moeten varen, dit wisten ze van tevoren omdat ze de informatie over de accomodatie en de route er naartoe hebben gelezen hebben in de reisgids (Travelo Pro API).

De meiden zijn aangekomen bij hun verblijf, ze willen kijken waar de dichtstbijzijnde supermarkt is, dit doen ze via de kaart/routefunctie in de reisgids (Google Maps API, Directions). Ze gaan boodschappen doen en koken die avond zelf.

Als de meiden klaar zijn met eten, hebben ze zin om naar een feestje te gaan, dankzij de BARZZ API is in de reisgids te zien welke feestjes, bars, clubs, enz. er zijn. Ze besluiten naar een club te gaan die erg goede recensies heeft, helaas is die wel 20 km verder-op... Isa en haar vriendin besluiten daarom om een rit aan te vragen via Uber (Uber API). De vriendinnen feesten de hele nacht door en laten zich de volgende ochtend om 06:00 weer naar huis brengen door een Uber.

De volgende dag hebben Isa en haar vriendin zin om wat van het eiland te bekijken, ze kijken in de reisgids of er tours over/langs het eiland zijn (Travelo Pro API). Ze besluiten een boottocht te doen. Deze reserveren ze via het nummer van het bedrijf in de reis-gids.

Als de meiden na een lange dag terug zijn besluiten ze dat ze 's avonds willen uiteten, via de interactieve reisgids bekijken ze beoordelingen van restaurants in de buurt (Tripadvisor API). Ze gaan Griekse tapas eten en laten een beoordeling achter na het eten.

Isa en haar vriendin merken dat het eiland niet makkelijk te verkennen is zonder auto, het openbaar vervoer is namelijk beperkt. Ze besluiten een auto te huren via de reisgids (Travelo API).

De meiden willen naar een mooie plek rijden met de auto om te gaan wandelen. Ze willen natuurlijk niet in de regen wandelen, daarom checken ze het weer door hun locatie in te typen (Weather Channel API). Het blijft de hele dag zonnig!

De hele vakantie gebruiken de meiden de interactieve reisgids om informatie te te zoeken en om activiteiten te boeken, om vervoer aan te vragen na het uitgaan, om het weer te bekijken, enz.

De vakantie is afgelopen... Isa en haar vriendin moeten weer naar huis, dit vinden ze erg jammer, want ze hebben een hele leuke en fijne vakantie gehad. De meiden leveren de huurauto in en reserveren weer transfer naar het vliegveld (Airport-transfers API). Tijdens de rit checken ze of de vlucht op tijd gaat, als ze bijna bij hert vliegveld zijn, zien ze dat hun vlucht erg veel vertraging heeft... (Sita-flightfollower API). De vlucht heeft uiteindelijk zo veel vertraging, dat ze de volgende dag pas kunnen vliegen. Isa en haar vriendin zullen overnachten in een hotel op kosten van de vliegmaatschappij. De volgende dag verloopt de reis vlekkeloos en komen ze veilig thuis.

Na de reis

(Iphone)

De ouders van Isa konden haar helaas niet ophalen van Schiphol, de meiden vragen een rit aan via Uber (Uber API) Eenmaal thuis kijkt Isa al haar foto's en filmpjes terug en ze checkt haar bankrekening. Ze checkt ook haar mail voor informatie over de vergoeding die ze moet krijgen voor de vertraging/overnach-ting.

Dankzij de reisgids hebben de meiden een goedgeregelde en een bijna zorgloze vakantie gehad.

Content Audit deel 2

API DATA

Expedia Partner Solutions Rapid Content API

- Vakanties bekijken + opslaan om later verder te gaan
- Reiziger kan borg betalen en later pas het hele bedrag aflossen
- Geeft notificaties over je boeking om je up-to-date te houden
- Na het boeken is het mogelijk om direct met de accommodatie te communiceren.
- Vakanties en vluchten boeken via Expedia
- High-level details; TripAdvisor-, property-level-, room-level en rate-level informatie.

Travelo Pro API

- Geeft de mogelijkheid om reizen te boeken en zoeken, om e-tickets te gebruiken en om auto's te huren.
- Geeft informatie over accommodaties, plaatsen, toerisme en geeft vluchtinformatie.

Airport-transfers API

- Transfer reserveren die je vanaf het vliegveld naar je accommodatie brengt, je kan zoeken op locatie en vind dan de beschikbare transfers.

Sita-flightfollower API

- Laat de vordering van vluchten zien via een kaart.
- Je kan informatie over je vlucht zoeken door het volgende in te vullen; luchthaven van vertrek, luchthaven van aankomst, luchtvaartmaatschappij en vluchtnummer.
- Voor afbeeldingen wordt een GIF-indeling gebruikt.

BARZZ API

- Je kan informatie zoeken over bars/restaurants/clubs door te zoeken op locatie.
- Je kan je zoekopdracht filteren door een type bar/club te kiezen.
- Informatie over de bar club wordt weergegeven als; type bar, voorzieningen, adres, dagelijkse specials, enz.

Uber API

- Je kan een knop toevoegen aan je (web)applicatie om een Uber-rit aan te vragen of je kan een deeplink toevoegen om de gebruiker naar de Uber-app te sturen.
- Knop rit aanvragen; schatting van ritprijs en de verwachte ophaaltijd van de Uber wordt getoond, als de gebruiker op de knop klikt wordt de Uber app via deeplinks geopend. (De ophaallocatie, bestemming en andere informatie die je had ingevoerd wordt gelijk gebruikt in de app, zo hoef je niks 2x in te vullen.)
- Deeplinks; Werkt ongeveer hetzelfde als de knop, je kan als extra je eigen aangepaste logica en visuele vormgeving gebruiken.

TripAdvisor API

- Toegang tot de volgende informatie over accommodaties, restaurants en attracties:
 - * Locatie-ID, naam, adres, lengte- en breedtegraad
 - * Lees-reviews link, schrijf-review link
 - * Algemene beoordeling, rangschikking, subratings, prijzen, het aantal beoordelingen waarop de beoordeling is gebaseerd, rating bubbles.
 - * Prijsniveau-symbool, accommodatiecategorie/ subcategorie, attractie type, restaurant/keuken.

Weather Channel API

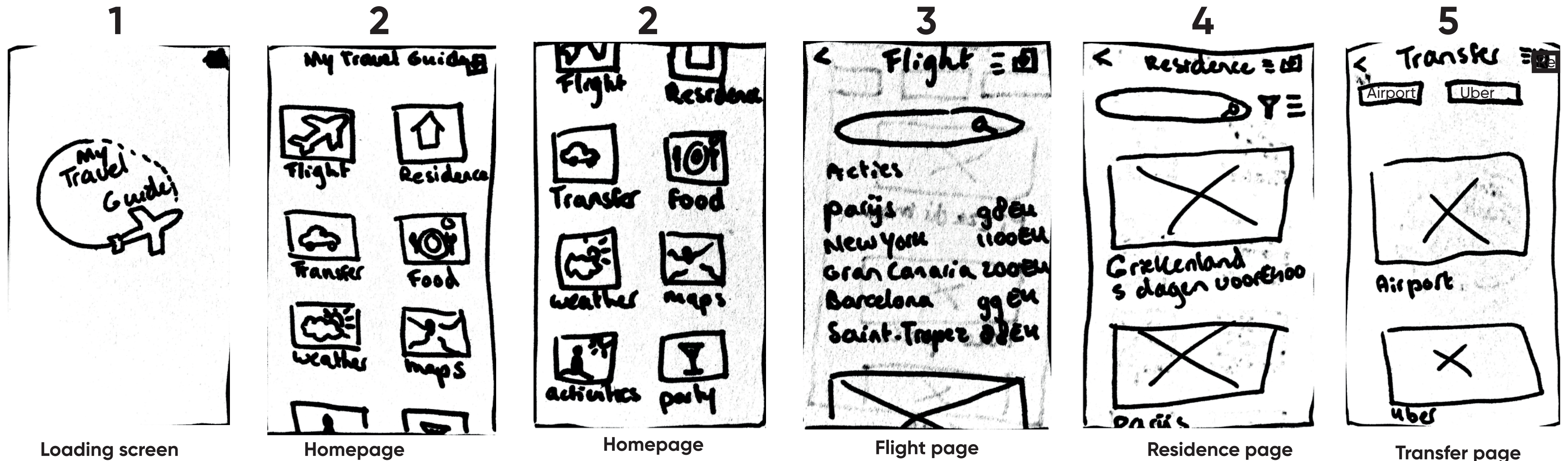
- Zoek je locatie en vind alle informatie over het weer; temperatuur, neerslag, windrichting, storm, zonsop- en ondergang enz.
- Bekijk bewolking, wind, enz. op een kaart en bekijk informatie over het weer voor de komende dagen in tabellen met icoontjes en tekst.

Google maps API*

- **Maps;** Visualiseert een kaart als een plaatje of als een interactieve kaart. Je kan de kaart een eigen stijl geven met aangepaste markers, lijnen, kleuren, polygonen en afbeeldingen die passen bij uw huisstijl.
- **Street View:** Embed Street View beelden en hoge resolutie satellietbeelden.
- **Directions:** Krijg de routebeschrijvingen wandel-, OV-, fiets- en autoroutes. Bereken deze op basis van het huidige of de verwachte reistijden welke gebaseerd zijn op het live verkeer.
- **Distance Matrix:** Deze functionaliteit heeft als output de reistijden en afstanden voor één of meerdere locaties.
- **Roads:** Maak nauwkeurige routes door de route te bepalen die een voertuig heeft afgelegd. Met Roads pakt Google Maps de dichtstbijzijnde weg langs elk punt van de afgelegde reis van het voertuig.
- **Place Details:** Voorziet namen, adressen en andere rijke details zoals beoordelingen, reviews, of contactinformatie van meer dan 100 miljoen plaatsen.
- **Current Place:** Identificeert een plaats gebaseerd op real-time signalen zoals de tijd van de dag of de huidige locatie van een gebruiker.
- **Find Place:** Vertaalt een telefoonnummer, adres of naam naar een plaats.
- **Autocomplete:** Geeft automatisch een locatie-suggestie terug wanneer een gebruiker typt.
- **Geocoding:** Converteert de adressen naar geografische coördinaten of juist andersom.
- **Geolocation:** Geeft de exacte locatie terug van een apparaat gebaseerd op Wi-Fi of zendmasten.
- **Time Zone:** Geeft de tijdzone terug waarin een bepaalde locatie zich bevindt.

*Localyse. (z.d.). Google Maps Platform (Maps, Routes, Places). Geraadpleegd op 27 september 2019, van <https://localyse.eu/nl/google-maps-platform/>

Wireflow Voor de reis



Als het internet sloom is, zal de app moeten laden. Dit scherm komt dan in beeld. Het vliegtuigje vliegt rondjes om de tekst.

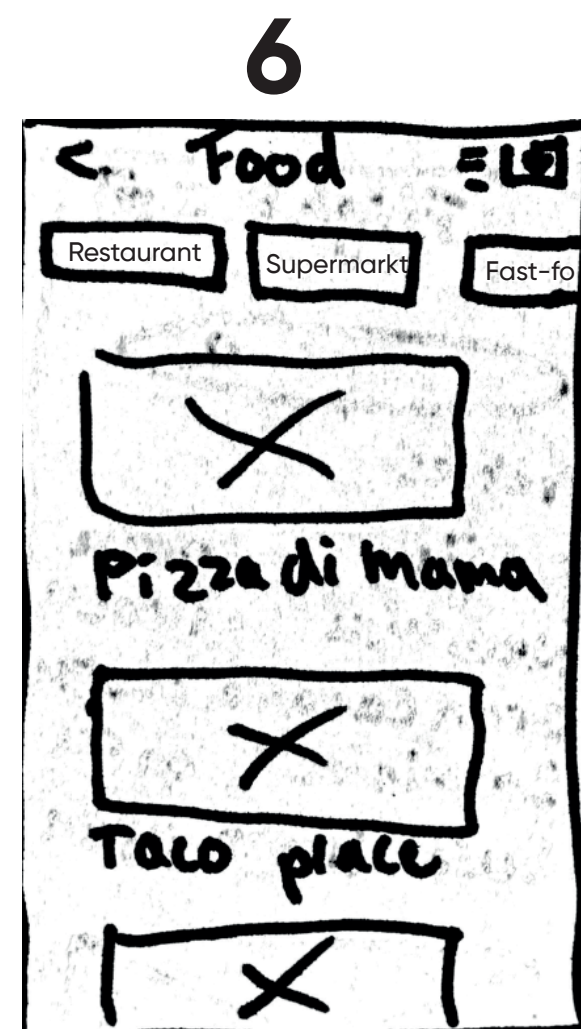
Vanaf de homepage kan je naar verschillende pagina's, Isa wilt eerst haar vakantie boeken en daarom klikt ze op flight, residence en transfer. Als ze haar vakantie geboekt heeft komt deze terecht bij "saved items" (icoontje rechts bovenin het scherm), onder het kopje "mijn vakanties".

Op de flight pagina kan Isa acties bekijken en zoeken naar vluchten. Dit zoeken doe je door een locatie in te vullen in de zoekbalk de voordeligste reizen komen in beeld als je op enter klikt.

Op de residence pagina kan je je verblijf boeken. Je kan acties bekijken op de pagina, zoeken op locatie (stad, land, regio) en filteren.

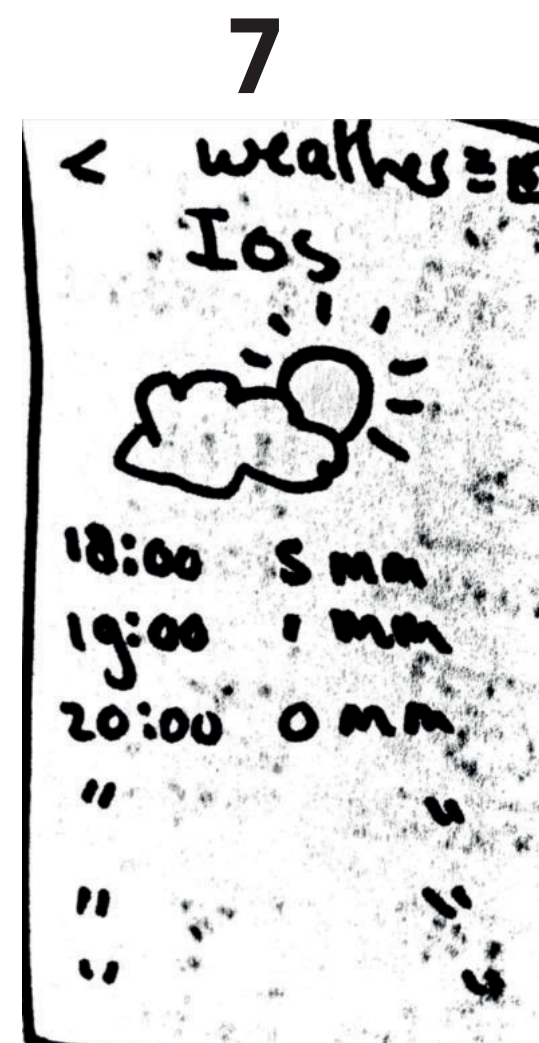
Op de transfer pagina kan je transfer boeken/ een rit aanvragen. Je kiest voor transfer vanaf het vliegveld, voor het aanvragen van een rit bij Uber of voor het huren van een auto.

Wireflow Tijdens de reis



Food page

Op de Food pagina kan je zoeken naar restaurants, supermarkten, fast-food, enz.



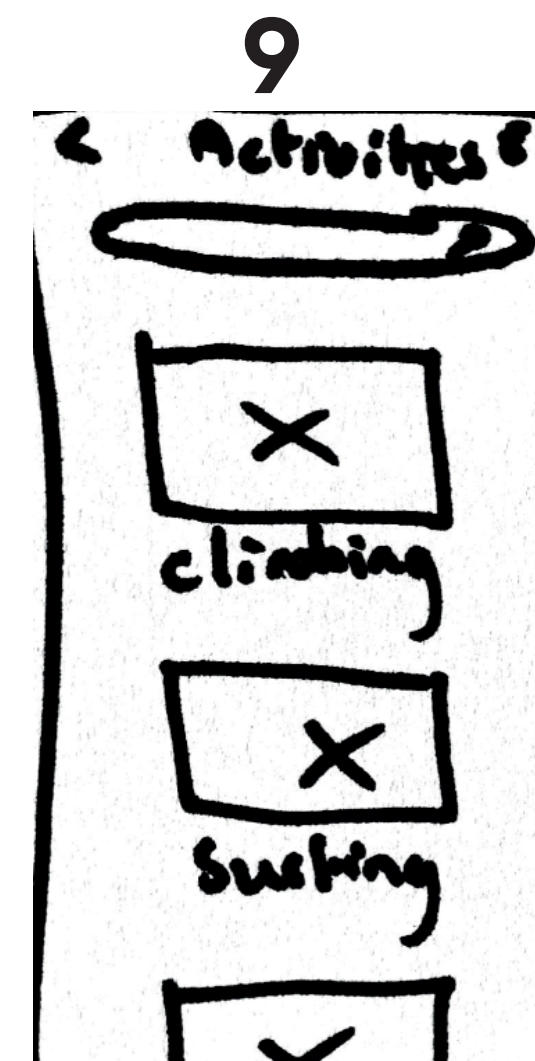
Weather page

Op de weather page kan je natuurlijk kijken wat de weersvoorspelling is op jouw locatie. Je kan de neerslag, temperatuur, hoeveelheid zon, enz. zien.



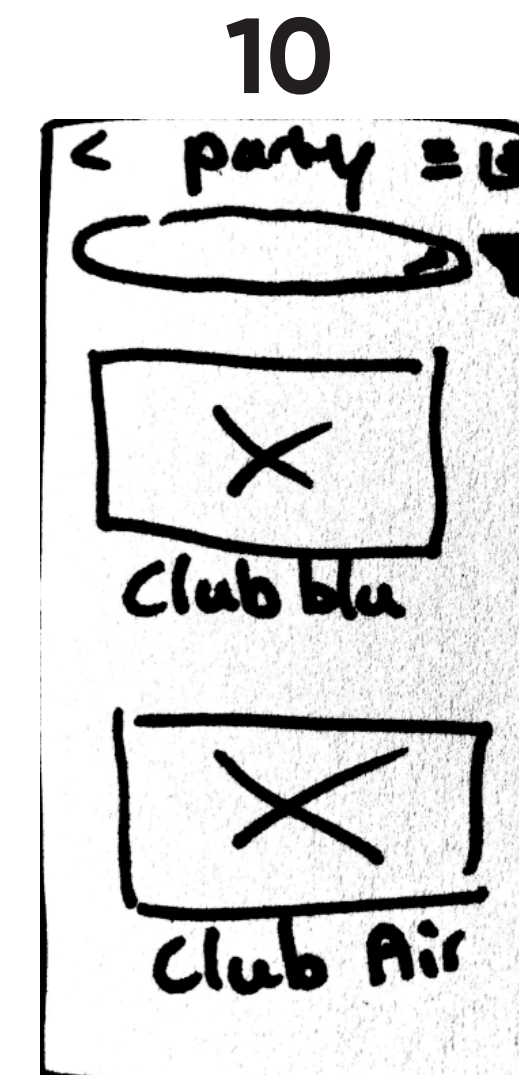
Maps

Op de maps pagina, kan je alle features van Google Maps gebruiken. Bijvoorbeeld het zoeken van routes.



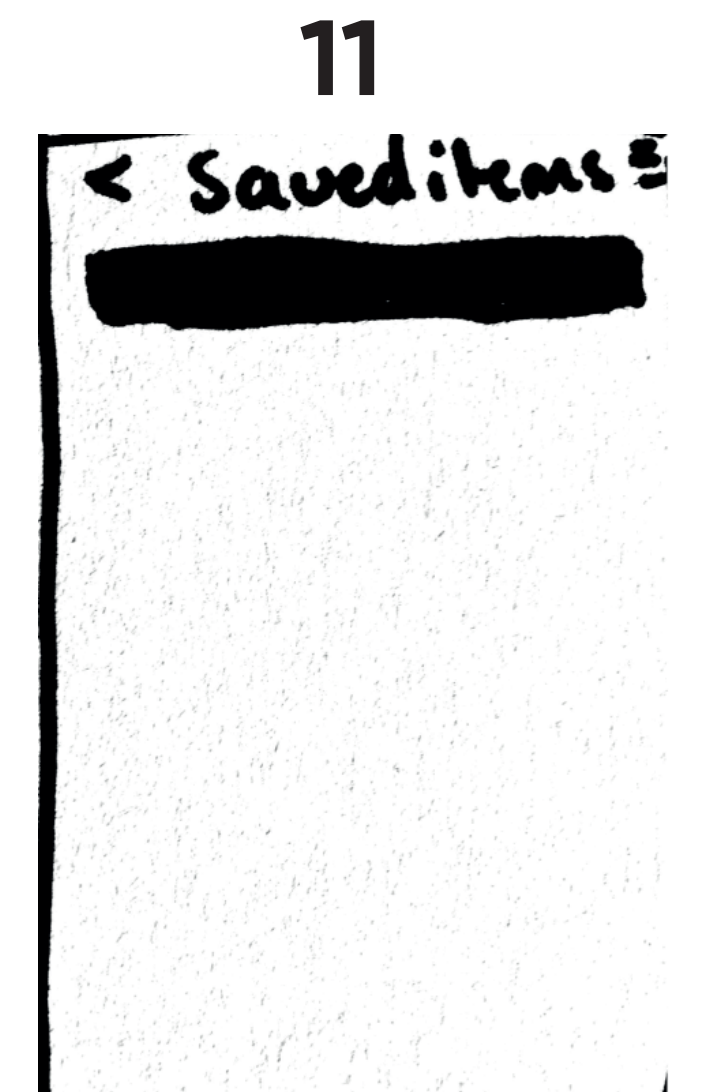
Activities page

Op de activiteiten pagina kan je (toeristische) activiteiten zoeken in de omgeving van je verblijf.



Party page

Op de party pagina kan je de leukste feestjes, bars en clubs in jouw omgeving bekijken en opslaan.



Saved items

Op de saved items pagina kan je complete vakanties (Vlucht, verblijf en transfer) opslaan en losse activiteiten, restaurants, enz.