

STAGE		AWARENESS	CONSIDERATION	DECISION		DELIVERY & USE		LOYALTY & ADVOCACY			
CUSTOMER ACTIVITIES		Čuje za Bartender od kolege iz struke, udruge ugostitelja ili obitelji i prijatelja	Gleda video demonstraciju, proučava značajke	Testira QR sam i uz pomoć mlađeg osoblja, uspostaviti sve potrebne elemente za početak prave uporabe	Postavlja QR na stolove i prati prihvaćenost stalnih korisnika Prati promjene u odnosu na dosadašnji proces	Koristi sustav u sezoni, sluša feedback osoblja i gostiju, prati interakciju stranog osoblja i turista	Izmjenjuje cjenik, dodaje opise i prijevode, analizira podatke uz pomoć mlađeg osoblja ili članova obitelji	Praćenje podataka, stolova i delegiranje zadataka osoblju	Spominje rješenje krugu poznanika, ali ne ulazi u detalje jer je to samo alat koji koristi silom prilike	Pomaže pri postavljanju rješenja i dijeli svoje iskustvo	
CUSTOMER GOALS		Pronaći rješenje koje će mu pomoći s turistima i sezonskim osobljem	Steći uvid u najprikladniji paket i odgovara li paket onome što treba	Razumjeti "flow" i proces Uspostaviti DO and DONT unutar aplikacije za osoblje i goste	Steći što veću prihvaćenost od strane gostiju kako bi se smanjio opseg posla zaposlenika	Osigurati što bolje iskustvo između stranaca koji ne razumiju hrvatski Odraditi sezonu bez kaosa, s manje grešaka i većom rotacijom stolova	Razumjeti učinkovitost rješenja i prilagoditi procese	Optimizirati procese i ubrzati posluhu	Pomoći ljudima oko sebe	Pomoći ljudima oko sebe, ostvariti pravo na referral bonuse	
TOUCHPOINTS		Usmena preporuka, lokalni portal (npr. Net.hr), Facebook grupa	Frontend - pricing plans Recenzije Youtube demo	Youtube Dokumentacija Demo Frontend i Backend (trial flow) Izrada QR i jelovnika	Dokumentacija	Zasloni za pregled narudžbi i stanja stolova	Zasloni za analitiku i management	Zaslon trenutnog stanja objekta	Prikaz zaslona iz vlastitog lokala, landing page	Backoffice zasloni, na svom i trial rješenju	
EXPERIENCE		<div><div><div>😊</div><div>😊</div><div>😐</div><div>😐</div><div>😐</div></div><div><div>👉</div><div>👉</div><div>👉</div><div>👉</div><div>👉</div></div></div>	<div><div>😊</div><div>😊</div><div>😐</div><div>😐</div><div>😐</div></div> <div><div>👉</div><div>👉</div><div>👉</div><div>👉</div><div>👉</div></div>	Zadovoljan	Zadovoljan, ali iscrpljen	Ugodno iznenađen	Opušten	Pomalo frustriran	Opušten i zadovoljan	Ljubazan	Nestrpljiv
BUSINESS GOAL		Pojaviti se pred tradicionalnijim korisnicima u lokalnim kanalima	Konvertirati pasivno zainteresiranog vlasnika u korisnika trial verzije	"Onboardati" korisnika da razumije ponudu i ispravan način uporabe	Usmjeriti novog korisnika na nastavak pretplate i upoznati ga s prednostima boljih paketa	Pružiti podršku pri prijevodu cjenika i asistirati pri otklanjanju čestih grešaka	Pružiti pomoć pri razumijevanju dostupne analitike	Osigurati nastavak pretplate, periodički podsjećati na prednosti boljih paketa i novih značajki	Potaknuti sadašnjeg korisnika na dijeljenje pozitivnog iskustva usmenim prijenosom informacija, Informirati o referral pogodnostima	Osigurati da novi korisnik nastavi pretplatu Konstruirati referral na način da oba korisnika prihvate bolji paket	
KPIs		Broj klikova na landing page, Feedback od grupa koje nas prezentiraju Zainteresiranost na eventovima	Ostvaren email kontakt Kreiran trial profil	Kreirani QR kod Uspostavljen jelovnik Iskorištenost feature	Broj uspješnih narudžbi kroz sustav Omjer poziva konobara i samostalnih narudžbi Broj grešaka	Broj grešaka i prigovora Otkazivanje / Unaprijeđenje pretplate	Učestalost pristupa naprednim značajkama	Učestalost pristupa analitici i novim značajkama	Pristup landing page i pricing Broj upita na temelju preporuke	Broj kontinuiranih pretplata Broj unaprijeđenja paketa	
ORGANISATIONAL ACTIVITIES		Outreach kampanja prema udrugama, objave na Facebooku i lokalnim portalima	Izrada lokalizirane dokumentacije, vodiča, simple onboarding forme	Telefonski follow-up, pomoć pri postavljanju jelovnika. mogućnost fizičkog odlaska u lokal	Analiza podataka telefonski poziv za potvrdu nastavka uporabe rješenja Upitnik o zadovoljstvu	Pratiti korisničko ponašanje, odgovarati brzo na upite, aktivno nuditi savjete	Asistencija pri interpretaciji podataka	Anketa o zadovoljstvu korisnika, prostor za poboljšanje	Informativni telefonski poziv o referral i recenzijama	Kreiranje referral promo materijala	
RESPONSIBLE		Marketing	Marketing	Marketing Support	Marketing Support	Marketing Support Razvojni tim	Support	Marketing	Marketing	Marketing Support	
TECHNOLOGY SYSTEMS		Facebook/Meta kampanje newsletter Google Ads (lokalna ključna riječ) Intervju i prezentacije	Email Prezentacija, pdf Google Ads	Email Telefonski poziv Anketa PDF upute, slikovito	Sustav za analizu logova Izveštaji Telefonski poziv	Ručni prijevodi kroz sučelje app Email Telefonski poziv	Email - Tips and Tricks Telefonski poziv Ads / clips za jednostavniju uporabu	Email Telefonski poziv	Email Telefonski poziv	Email Telefonski poziv	