

STAGE	AWARENESS	CONSIDERATION	DECISION		DELIVERY & USE		LOYALTY & ADVOCACY		
CUSTOMER ACTIVITIES	Vidi QR rješenje kod prijatelja, na TikToku, ili na faksu	Pregledava demo i ponudu na stranici rješenja, gleda tko još koristi od poznatih, čita FAQ	Testira Bartender na stolu u lokalu, sam s osobljem pokušava naručiti i izmijeniti cjenik	pokazuje ocu kako radi i pokazuje postojeće korisnike i recenzije	Postavlja QR kodove, objašnjava osoblju kako sustav funkcionira	Angažira poznanike da testiraju rješenje, skuplja mišljenja, kritički prosuđuje učinkovitost	Testira točnost analitike i donosi odluke na temelju dobivenih podataka, prikazuje ocu rezultate	Dijeli iskustvo s obiteljskim prijateljima u sličnoj situaciji	Pomaže nagovoriti suradnike i demonstrira im kako rješenje radi za njihov lokal
CUSTOMER GOALS	Pronaći cool, jednostavno i korisno rješenje za lokal	Pronaći nešto što može sam testirati i prezentirati roditeljima	Shvatiti kako rješenje radi i koliko je prilagođeno potrebama kafića	Dobiti "odobrenje" za stvarnu implementaciju u lokalu	Postaviti rješenje prije pružanja pravim korisnicima	Uključiti stalne goste lokala u proces prije nego se u potpunosti prijede na rješenje	Osigurati jednostavnost i pouzdanost procesa sa svih strana kako bi podaci bili dovoljno precizni za buduće odluke	Dokazati se u krugu prijatelja i pokazati inovativnost i sposobnost	Pomoći prijatelju i dokazati vlastitu sposobnost i dobru odluku
TOUCHPOINTS	TikTok, Instagram, drugi lokal	Stranica rješenja, demo materijali, recenzije, pregled klijenata koji već koriste rješenje	Kontakt forma ili besplatno testiranje od 14 dana	Digitalni QR, skeniranje mobitelom, postavljanje jelovnika preko browsera, pregled zaslona i interakcije	Postavljanje pravog cjenika, print QR kodova i postavljanje, komunikacija sa zaposlenicima	Komunikacija s gostima, demonstracija uporabe, pregled recenzija, pregled stanja objekta i analitičkog zaslona	Analitički zaslon, obavijesti, prikaz stanja objekta u realnom vremenu	Društvene mreže, dijeljenje "screenova" sa kolegama (flex)	Detalniji prikaz svih ekrana i pomoć u postavljanju u drugom lokalu istim postupkom
EXPERIENCE									
	Zainteresiran	Optimističan, ali pažljiv	Uzbuđen, ali zbunjen	Nervozan	Strpljiv, fokusiran	Skeptičan	Zadovoljan	Ponosan	Uzbuđen
BUSINESS GOAL	Privući pažnju mladih digitalno pismenih korisnika	Lako isprobavanje proizvoda uz minimalne barijere	Povećati profite uporabom jednostavnih rješenja te biti u trendu	Dokazati stvarnu vrijednost rješenja u malom, obiteljskom lokalu	Osigurati ispravnost i konzistenciju s dosadašnjim podacima i procesima	Osigurati da je rješenje uporabljivo i da ne pate ni gosti ni zaposlenici zbog njegove ideje	Dokazati dobar ishod ocu i istaknuti važnost rješenja u budućim odlukama	Pohvaliti se super odlukom i pozitivnim učinkom	Steći friendship points kod prijatelja i osigurati referral benefite
KPIs	Broj klikova s društvenih mreža % angažmana	Posjet stranicama Ostvaren email kontakt	Broj aktiviranih trial naloga bounce rate Isprobane značajke	Broj otkazanih trial Broj povratnih info i upita Broj ugovorenih pretplata	Učestalost printanja kodova Učestalost promjene cjenika	Učestalost otkazanih narudžbi Učestalost "override" akcija Analiza grešaka (logovi)	Broj produljenih pretplata Broj unaprijeđenih pretplata Dodatni zahtjevi i upiti	Upiti na temelju preporuke Recenzije	Referral upiti Referral iskorištenost Referral uspješnost pri zakazivanju nove pretplate
ORGANISATIONAL ACTIVITIES	Kreiranje reels/videa, TikTok oglasa, promo kampanje	Izrada demo menija landing stranice odgovaranje na upite	Follow-up email Onboarding upute Asistiranje u uporabi značajki	Izrada personaliziranih QR Izrada prognoza s više podataka u budućnosti	Follow up email Anketa o zadovoljstvu Tips and Tricks newsletter	Leave a review email Promo ponude za nove klijente Prelazak na bolji paket	Popravljanje grešaka Implementacija dodatnih zahtjeva Unaprijeđenje dokumentacije	Potaknuti širenje pozitivnog iskustva i privlačenje novih klijenata	Ostvriti obostrano zadovoljstvo za prethodne korisnike i novopečene
RESPONSIBLE	Marketing	Support	Marketing Support	Marketing Support	Marketing	Marketing	Razvojni tim Support	Marketing	Marketing Razvojni tim
TECHNOLOGY SYSTEMS	Meta Ads TikTok Ads LinkedIn Analytics	Email Frontend (Landing page, Pricing, FAQ) Recenzije Backend (Trial flow)	Email, zoom, chat	Email, zoom	Email Social Media Ads	Email Social Media Ads	Razvojni alati Framework za testiranje Alati za deploy	Email Social Media Ads	Email Referral flow (backend i frontend)