

STAGE	AWARENESS	CONSIDERATION	DECISION		DELIVERY & USE		LOYALTY & ADVOCACY		
CUSTOMER ACTIVITIES	Saznaje za Bartender preko članka, webinar, preporuke iz blogova i vijesti	Traži alate koji se lako mogu pilotirati u jednoj lokaciji, traži kontakt i demo prikaz	Postavlja cjenik, generira QR kod, testira uz pomoć zaposlenika	Proučava učinkovitost i točnost dobivenih podataka, kreira izvještaj za vlasnika/upravu	Postavlja QR na stolove, obučava sve zaposlenike, obavještava vlasnika o napretku i učinku	Uvodi promjene u cjeniku, ponudama s ciljem poboljšanja poslovanja Redovito prati analitičke i statusne zaslone	Delegira zadatke i osigurava konzistentnost procesa između poslovnica	Širi novosti o novim procesima u krugu poznanika, suptilno potiče goste na uporabu rješenja	Sudjeluje u regrutaciji novih klijenata, dijeli svoje iskustvo javno, koristi referal bonuse
CUSTOMER GOALS	Propaći rješenje koje se može lako uvesti u više lokacija	Naći sustav koji može testirati bez opterećivanja tima i ranog donošenja odluka	Uvjeriti se da rješenje odgovara potrebama te da neće narušiti dosadašnje procese ili zakazati	Uvjeriti odlukovno tijelo u ispravnost odluke i potrebu za Bartener rješenjem te opravdati trošak	Osigurati ispravnu uporabu novog alata te eliminira poteškoće pri navikavanju	Poboljšati poslovne procese i steći konkurentnost na tržištu	Uspješno integrirati alat i upoznati goste objekta s novim mogućnostima kako bi se povećala vidljivost i rasteretili zaposlenici	Želi povećati vidljivost na tržištu i potaknuti bolji promet putem javnih značajki aplikacije	Želi osigurati status ranog partnera i trajnih bonusa te steći reputaciju inovativnog i vodećeg branda u modernom ugostiteljstvu
TOUCHPOINTS	LinkedIn, newsletteri za ugostitelje, strukovni webinar	Web stranica s demo prikazom, kontakt forma za pilot program, recenzije	Dokumentacija Demo Backoffice zaslone	Zaslone za praćenje stanja objekta i analitike	Prati stanja narudžbi te interakciju zaposlenika i alata	Analitika Kontakt forma sa dodatnim zahtjevima za značajkama Unos novih ponuda Kopiranje cjenika u druge objekte	Kontakt forma sa zahtjevima Analitika i unos posebnih ponuda	Formular s recenzijama Blogovi i objave na društvenim mrežama	Društvene mreže Kontakt email
EXPERIENCE									
	Ugodno iznenađena	Skeptična, voljna pokušati	Blago zabrinuta	Nervozna, optimistična	Iscrpljena	Kreativna, ponosna	Opuštena, uhodana	Entuzijastična, ponosna	Samopouzdana, suradljiva
BUSINESS GOAL	Stvoriti kredibilitet među operativnim menadžerima u ugostiteljstvu	Pokrenuti test u jednoj lokaciji s ciljem skaliranja	Osigurati jednostavan i intuitivan flow za uhodane lokale s puno prometa i uspostavljenom reputacijom	Osigurati ispravnu interpretaciju svih zaslona, pogotovo analitike i stanja stolova i narudžbi	Osigurati bezbolan onboarding	Potaknuti kreativnost i prijedlog novih značajki, osigurati nastavak suradnje i širenje na ostale lokale	Održati enterprise razinu pretplate, redovito implementirati željene zahtjeve, prilagoditi pretplatničke kategorije	Potaknuti na ostavljanje dobre recenzije, ponuditi kolaboraciju i zajedničko širenje platforme s obostranom koristi	Potaknuti na širenje outreacha s ciljem upotrebe referal bonusa s obje strane, osigurati dotok novih klijenata putem preporuke
KPIs	Posjeti landing page i ostalim stranicama Feedback od kolaboracija	Broj pilot zahtjeva, trajanje testne faze Upiti i zamjerke tokom demonstracije	Pristup funkcionalnostima Broj grešaka i uspješnih poziva Povratne informacije osoblja Upiti i zamjerke	Broj odustajanja od paketa Broj upita Povratne informacije Zahtjevi za značajkama	Uspješno produljenje paketa Broj grešaka pri administraciji narudžbi	Feedback korisnika Recenzije Zahtjevi za značajkama Zahtjevi za dodatnim uslugama	Feedback Recenzije Prihvaćenost krajnjih korisnika	Recenzije Pristup stranicama za pregled objekata Blogovi, postovi, komentari na društvenim mrežama	Uporaba referal benefita Klikovi i reklamne kampanje Referal upiti
ORGANISATIONAL ACTIVITIES	Pisanje stručnih članaka, prezentacija na događanjima, organizacija kolaboracija	Priprema demonstracije, onboarding paketa za pilot korisnike Postavljanje trial okruženja	Asistirati pri postavljanju okruženja Otkloniti pronađene poteškoće	Rješavanje nedoumica, uputiti na enterprise benefite, raspraviti mogućnost širenja usluga	Odlazak na teren u sklopu onboardinga Dizajn i print prilagođenih kodova	Odgovaranje na upite, predlaganje dodatne suradnje i benefiti za obje strane Asistiranje u daljnjoj integraciji	Odgovaranje na upite Podrška pri povećanju vidljivosti Tips and Tricks za prilagodbu gostiju na nove procese	Adaptacija marketinških kampanja, održavanje intervjua i zajedničkih evenata	Prilagodba referal benefita Osigurati zainteresiranost novih klijenata Osigurati kvalitetu i performanse usluge u jačem protoku
RESPONSIBLE	Marketing	Marketing Support Razvojni tim	Support Razvojni tim	Razvojni tim Support	Support	Marketing Support Razvojni tim	Marketing Support	Marketing	Marketing Support Razvojni tim
TECHNOLOGY SYSTEMS	LinkedIn Ads, Meta Ads, Google Ads, Blogovi i portali	Email Zoom Telefonski poziv Prezentacija Dokumentacija	Live Chat Email Sustavi za razvoj, testiranje i deploy Analiza logova	Live Chat Email Zoom	Fizički sastanak Email podrška Live Chat	Email Intervju Anketa	Email Promo materijali Blogovi Plaćene reklame s naglaskom na upotrebu i vidljivost na tržištu	Email Zoom Fizički sastanak Plaćene reklame Objave na društvenim mrežama	Email Eventi Digitalni kuponi Plaćene reklame Društvene mreže Alati za praćenje performansi