



Luna Munić

Dob: 20

Zanimanje: Redovita studentica

Prebivalište: Đakovo

Boravište: Varaždin, Studentski dom

Prihod: 2820 HRK

Omiljene marke



Bio

Luna je studentica završne godine preddiplomskog studija umjetne inteligencije u poslovanju na FOI. Kako joj je ovo zadnja godina gdje mora uložiti najveći napor i dati sve od sebe da napiše što kvalitetniji završni rad te još uz njega odradi praksu, želja joj je da ostale obaveze poput wellness/beauty usluga može sustavno organizirati i inkorporirati u svoj raspored. Želi mogućnost rezervacije i otkazivanja termina u bilo koje doba dana ili noći - kada nađe slobodnog vremena. Posvećena je redovitom izvršavanju svojih nastavnih obaveza pa katkad zna zaboraviti na dogovoreni termin, a što je pomalo frustrira. Dodatno bi željela imati bolje praćenje svojih financija kroz evidenciju prethodno korištenih usluga, ali isto tako želi dobivati obavijesti kada određeni saloni nude popuste.

Ciljevi / potrebe

- Jednostavno online rezervirati termin
- Premještati / otkazivati termin online
- Rezervirati termin kod specifičnog djelatnika koji pruža uslugu
- Imati uvid u kalendar rezerviranih termina
- Voditi evidenciju prethodno korištenih usluga
- Dobivati obavijesti o popustima
- Centralizirani izvor informacija - saloni, usluge, proizvodi, cijena, radno vrijeme, recenzije, mjera posjećenosti salona tijekom radnih sati
- Dobivati preporuke za usluge (i salone) koje su koristili ostali klijenti sa sličnim prethodno korištenim uslugama

Idealno iskustvo

Voljela bi da sve relevantne i pouzdane informacije o salonima, uslugama, proizvodima koje koriste, cijene usluga, radno vrijeme salona, recenzije ostalih klijenata i mjeru posjećenosti salona tijekom radnih sati može jednostavno vidjeti (pretraživati i filtrirati) na jednom centraliziranom mjestu.

Super bi joj bilo da može u bilo koje doba dana ili noći može rezervirati termin kod točno željenog djelatnika koji pruža traženu uslugu. Isto vrijedi i za premještanje ili otkazivanje termina. Uz to se veže transparentniji proces naručivanja i naplaćivanja tražene usluge.

Voljela bi također da može pratiti evidenciju prethodno korištenih usluga te po njima dobivati preporuke koje usluge kod kojih salona bi joj se mogle svidjeti.

Idealno bi bilo kada bi mogla vidjeti svoj kalendar rezerviranih termina te dobivati obavijesti kada se rok istih približi.

Konačno, drago bi joj bilo da može dobivati obavijesti o dostupnim kuponima / popustima koje saloni može nuditi.

Tehnologije i izvori informacija

Kao studentica završne godine preddiplomskog studija umjetne inteligencije u poslovanju na FOI, odlično se snalazi s raznim tehnološkim rješenjima.

Naime, glavni izvor informacija o salonima, uslugama i proizvodima dobiva preko Web preglednika (Safari). Međutim, to joj iziskuje puno vremena te često ne može pronaći relevantne i pouzdane informacije o cijeni i kvaliteti usluge.

Drugi i posljednji izvor informacija pronalazi preko društvenih mreža. Osim razgovora s kolegicama o njihovim iskustvima, mišljenjima i preporukama, to uključuje i pretraživanje službenih stranica salona, njihovih usluga, proizvoda, komentara na objavama i sl. - naravno, samo ako postoje, što nije česti slučaj.

Preferira koristiti svoj iPhone jer često prati informacije u hodu - fakultet, menza, teretana, studentski dom, izlasci...

Bolne točke

Zbog puno obaveza na fakultetu tokom cijelog dana, često nema vremena za uspostavljanje telefonskog kontakta sa zaposlenicima kako bi se zakazao termin.

Osjeća se vrlo neugodno kada želi rezervirati termin kod drugog djelatnika (ne onog tko se javio na telefon).

Ponekad iznenadno mora otkazati termin, a što nerijetko rezultira neugodnim iskustvom s neljubaznim osobljem.

Pošto ne može vidjeti posjećenost salona, u većini slučajeva baš dođe u vrijeme kada je najveća gužva te se termin usluge dosta oduži.

Zna joj se dogoditi da zaboravi na rezervirani termin.

Ne može brzo vidjeti relevantne informacije o traženom salonu / usluzi.



Ivica Jelenić

Frontend Developer @ Infobip

Dob: 28

Status: Neoženjen

Lokacija: Zagreb

Prihod: 10 000kn

Bio

Ivica je programer tvrtke Infobip u Zagrebu. Završio je fakultet prije 5 godina i od tada radi u struci kao programer. Posvećen je poslu i izvršavanju svih svojih poslovnih obaveza, no želja mu je posvetiti više vremena za sebe korištenjem wellness/beauty usluga. Želi posjetiti nove salone i ponekad promijeniti svoj stil. Želi imati mogućnost pregleda svih salona i usluga koje se nude, pa tako i mogućnost rezervacije i otkazivanja termina u bilo koje doba dana. Stoga je počeo više vremena provoditi prateći razne salone i usluge koje se nude. No bez obzira na to, posvećen je poslu koji mu ponekad oduzima više slobodnog vremena nego što si isplanira te se zna desiti da ponekad zaboravi naručiti ili doći na termin koji je naručio, što ga frustrira. Želio bi imati sve organizirano na jednom mjestu kako bi mogao lakše pretraživati, rezervirati i pratiti svoje termine i usluge koje će koristiti.

Ciljevi / potrebe

- Pronaći pravu aplikaciju koja će mu omogućiti rezervaciju termina i uvid u informacije o željenim salonima
- Smanjiti vrijeme utrošeno na čekanje rezervacije i potvrde termina
- Uvid u raspored rezerviranog termina
- Kao gost wellness / beauty salona, Ivica želi znati kako može ostvariti dodatne pogodnosti i popuste
- Uvid o informacijama o pružatelju usluge

Idealno iskustvo

Volio bi da sve pouzdane informacije o salonima i uslugama budu na jednom mjestu.

Volio bi u bilo koje doba dana rezervirati termin u salonu kojeg je odabrao. Osim toga volio bi odabrati specifičnog djelatnika koji će mu pružiti uslugu. Na isti način želi moći i otkazati rezervirani termin.

Bilo bi super da može vidjeti svoj kalendar s prikazanim terminima koje je rezervirao te dobivati obavijesti dan prije dogovorenog termina.

Isto tako želi vidjeti recenzije i komentare na salone i usluge koje su ostavili drugi korisnici.

Idealno bi bilo da može dobiti popuste ili kupone koji saloni nude za razne usluge.

Tehnologije i izvori informacija

Kao zaposlenik Infobipa, izvrsno se snalazi s raznim tehnološkim rješenjima. Međutim, ima problema s filtriranjem važnih informacija. S obzirom da je zaposlen, redovito prati službeni mail i društvene mreže, koje osim u poslovne svrhe koristi i za komunikaciju s prijateljima i društveni život.

Glavni izvor informacija o salonima, uslugama i proizvodima koje koristi pronalazi na društvenim mrežama no ponekad ciljano pretražuje usluge pa tako i s web stranica salona.

Za pretragu koristi računalo, ali preferira korištenje mobilnog uređaja jer često prati informacije u hodu i u vremenu između poslovnih obaveza.

Omiljene marke



BOSS
HUGO BOSS



Bolne točke

Zbog puno poslovnih obaveza, Ivica ne voli gubiti vrijeme na pozive koji nisu vezani uz posao pa tako često nema vremena za zakazivanje termina telefonskim putem.

Zbog poslovnih obaveza koje ponekad iskrsnu iznenadno, zna se desiti da mora otkazati prethodno dogovoren termin.

Slobodno vrijeme od obaveza želio bi iskoristiti na način da otiđe u salon bez prethodnog naručivanja, no zna hoće li u tom trenutku biti gužve ili ne.

Ne voli dugo čekanje te ukoliko mora dugo čekati na uslugu, često odluči otići.

Želi koristiti uslugu salona kod svojeg poznatog frizera i brijača ali ne zna njegovo radno vrijeme zbog fleksibilnosti radnika.



Kristina Knezić

Dob: 50
Status: Udana
Zanimanje: Prodavačica
Lokacija: Zagreb
Prihod: 5000 kn

Bio

Kristina je radila kao modna dizajnerica no nakon rođenja prvog djeteta nije se više mogla baviti tim poslom pošto je iziskivao puno uloženog rada i vremena. Trenutno radi kao prodavačica u trgovačkom centru te većinu svog vremena provodi sa svojom djecom i shodno tome, ne može si priuštiti puno slobodnog vremena za sebe. Kad pronade slobodnog vremena voli izaći s prijateljicama koje prate sve trenutne aktivne trendove u svijetu wellnessa te svakodnevno posjećuju wellness salone pa tijekom druženja prepričavaju svoje doživljaje Kristini koja nema direktni uvid u sadržaj koji je zanima te joj se već više puta desilo da su joj promakle aktualne vijesti o pogodnostima u raznim wellnesss centrima. Zbog toga je Kristina nedavno počela koristiti društvene mreže, no bez obzira na to, svejedno joj se dešava da joj promaknu objave koje su joj interesantne. Kao majka dvoje djece želi mogućnost fleksibilnog odabira termina u wellness centrima kao i mogućnost nenadanog otkazivanja istog. Kristina, zbog svojih nižih prihoda, želi imati mogućnost praćenja svih mjesečnih troškova vezanih uz pojedine korištene usluge kako bi minimalizirala svoje troškove.

Ciljevi / potrebe

- Rezervacija termina online
- Minimizirati vrijeme potrebno za rezervaciju termina
- Centralizirani izvor informacija o obližnjim salonima
- Uvid u raspored rezerviranih termina
- Praćenje modnih trendova
- Fleksibilnost kod rezervacija termina
- Rezervacija termina kad specifičnog djelatnika
- Znati koje su usluge na sniženju
- Interackija s djecom od strane pružatelja usluge
- Preporuka od pružatelja usluge

Idealno iskustvo

Voljela bi da joj je pregled svih željenih informacija na jednom centraliziranom mjestu te da ne gubi vrijeme na "sakupljanje" informacija.

Kristina se vodi uzrečicom "wellness je mjesto gdje se trebamo osjećati udobno i sigurno" te tako veliku pažnju posvećuje recenzijama pojedinih salona kako bi omogućila svojoj djeci, a i sebi da se ugodno osjećaju tijekom konzumiranja usluge u nekom salonu.

Kako Kristina trenutno nije ponajbolje upućena u trenutne modne trendove, željela bi moći odabrati pojedinog pružatelja usluge za kojeg smatra da pruža optimalnu kvalitetu usluge, tj. Kristina očekuje ispunjenje traženih zahtjeva.

Radi uštede i kontrole svih troškova željela bi imati uvid u sve prethodno konzumirane usluge te mogućnost dobivanja raznih popusta koje pojedini saloni nude.

Bolne točke

Kristina, od kada je počela koristiti društvene mreže u svrhu prikupljanja interesantnih informacija vezanih uz razne wellness usluge, konstanto je bila zaokupljena bespotrebnim informacijama koje ju uopće ne zanimaju, a i kada bi pronašla neki zanimljivi članak, sadržaj bi bio minimalistički.

Zbog puno obaveza oko kuće te obaveza vezanih uz djecu, Kristini je svaki trenutak značajan te joj se mnogo puta znalo desiti da rezervira termin u nekom frizerskom salonu i kada je stigla, u redu čekanja je već bilo nekoliko osoba što je bio rezultat lošeg dogovora te rezultatom toga nije uspjela spremi večeru svojoj djeci.

Kristina radi u trgovačkom centru te joj je od velike važnosti kakav će ostaviti prvi dojam na kupce no dešavalo joj se da u žurbi rezervira uslugu šišanja kod frizera za kojeg nije siguran u njegovu kvalitetu. U frizerskom salonu nisu imali određenu nijansu boje za kosu koju je Kristina specificirala te su uzeli neku sličnu njoj - naravno, Kristina nikako nije bila zadovoljna s rezultatom te ju je frustriralo kako ne može svoje nezadovoljstvo javno izreći pa da tako pomogne drugima.

Zbog promjene radnog mjesta, Kristina si baš i ne može priuštiti željenu kvalitetu usluge te joj je od velike važnosti najbolje izbalansirati omjer cijene i kvalitete usluge.

Kada uspije pronaći neku objavu ili interesantni članak o specijalnim uslugama nekog wellness centra, nema mogućnost dijeljenja istog sa svojim prijateljicama.

Tehnologije i izvori informacija

Kako većinu svog vremena provodi brinući se da ispunjava sve majčinske obaveze, Kristina ne preferira trošiti puno vremena dnevno na pretjerano korištenje tehnologija.

Trenutno glavni izvor informacija o wellness uslugama i proizvodima su joj društvene mreže. No, zbog velike disperzije informacija često ne uspijeva pohvatati sve zanimljive objave. Uz društvene mreže, Kristina potrebne informacije saznaje od svojih prijateljica no to je moguće samo tijekom prijateljskih okupljanja.

Zbog mnoštva obaveza, Kristina nema vremena koristiti desktop ili prijenosna računala pa tako preferira mobilni uređaj / tablet.

Omiljene marke

