

## 1. Value Proposition Canvas

### Identificiran klijent:

Luna je redovna studentica preddiplomskog informatičkog studija. Zanima je nova tehnologija pa mnogo vremena provodi na fakultetu i ostalim izvannastavnim aktivnostima. U slobodno vrijeme voli izlaziti van s prijateljicama i uvijek pokušava biti *in* prateći novu modu. Mjesečno odlazi na šišanje (ponekad i bojanje kose), dok se manikura naizmjenice izmjenjuje tjedno s pedikurom. Povodom dobrih rezultata na teškim ispitima nagrađuje se wellness/beauty/spa uslugama. Ponekad vikendima, osim večernjih izlazaka, zna izaći s prijateljicama van grada u prirodu – bicikl čuva u studentskom domu.

### Poslovi klijenta:

- ❖ odabrati salon (frizerski salon, kozmetika, manikura, pedikura, wellness, ...)
- ❖ odabrati vrstu usluge (šišanje, bojanje kose, uređivanje kose, dizajn/boja noktiju, spa ponude, ...)
- ❖ odabrati kompetentnu osobu za koju smatra da će najbolje izvršiti zahtijevanu uslugu
- ❖ pronaći relativno jeftinije isporučitelje usluge (blagdanske akcije, (studentski) popust, ...)
- ❖ organizirati obaveze (dolasci na predavanja/seminare/labose/vježbe)
- ❖ razvijati karijeru kroz izvannastavne aktivnosti i stručnu praksu
- ❖ održavati društveni život
- ❖ osjećati se zadovoljno i ispunjeno

### Poteškoće klijenta:

- ❖ preferira online (asinkroni) dogovor umjesto (sinkrono) poziva - anksioznost
- ❖ nemogućnost prijave i odjave termina izvan radnog vremena salona
- ❖ telefonska linija često zauzeta – frustracija
- ❖ manjak informacija o mogućim gužvama u određeno doba dana
- ❖ nedostupnost informacijama kada pojedina osoba isporučitelj usluge ima svoje termine
- ❖ puno malih i velikih „rupa“ u rasporedu predavanja/seminara/labosa/vježbi
- ❖ zbog mnogo dostupnih informacija, puno vremena troši na pronalazak željenih usluga
- ❖ u zadnji čas, zbog zauzetosti isprobanih salona, hitno mora pronaći nove salone u blizini koji pružaju tražene usluge, a ne može brzo filtrirati salone u blizini i vidjeti njihove recenzije

### Dobrobiti za klijenta:

- ❖ termin može dogovoriti online asinkrono – jednostavna, brza, direktna komunikacija
- ❖ centraliziran izvor pouzdanih informacija – efektivno upravljanje vremenom
- ❖ jednostavnost navigiranja informacijama u sigurnom okruženju
- ❖ mogućnost prijave i odjave termina izvan radnog vremena salona
- ❖ može vidjeti informacija o mogućim gužvama u određeno doba dana – posjećenost salona
- ❖ točno vidi ažurirane informacije kada pojedina osoba isporučitelj usluge ima svoje termine i generalno radno vrijeme salona (ako je neradni dan, ako je vikend, ako je blagdan, ...)
- ❖ mogućnost filtriranja i uspoređivanja raznih salona po zadanim kriterijima (cijena, blizina, ocjena salona)
- ❖ popust ako je termin rezerviran online i/ili nekoliko tjedana unaprijed
- ❖ popust ako je klijent česti korisnik pojedinog salona
- ❖ popust ako je klijent student
- ❖ mogućnost uključivanja podsjetnika za zakazane termine