

kirowskiisobar

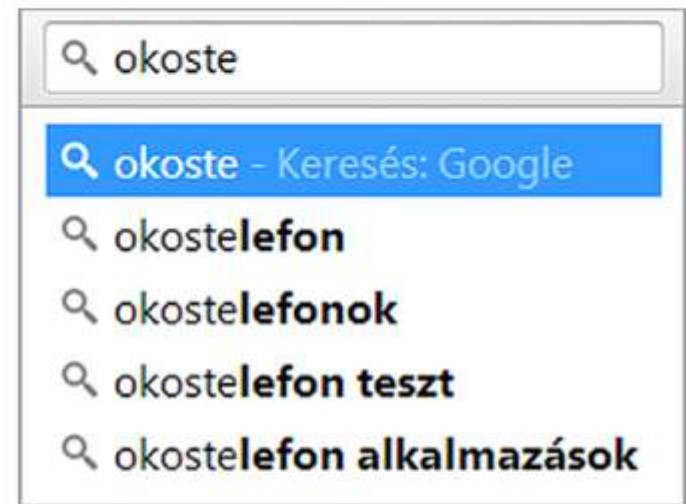
Pozitív felhasználói
élmény. Mindig.
Mindenhol.

Laci telefont vásárol

**LACI TELEFONJA ELROMLOTT.
EZÉRT ELHATÁROZZA,
HOGY ÚJAT VESZ.**



ASZTALI SZÁMÍTÓGÉPÉN RÁKERES AZ ÚJ TELEFONOKRA ÉS KIVÁLASZT EGYET.

The Google logo is displayed in its characteristic multi-colored font (blue, red, yellow, blue, green, red).A screenshot of a Google search interface. At the top is the Google logo. Below it is a search input field containing the text "okoste". A dropdown menu is open, showing several search suggestions. The first suggestion, "okoste - Keresés: Google", is highlighted with a blue background. The other suggestions are "okostelefon", "okostelefonok", "okostelefon teszt", and "okostelefon alkalmazások". Each suggestion is preceded by a magnifying glass icon.

okoste

okoste - Keresés: Google

okostelefon

okostelefonok

okostelefon teszt

okostelefon alkalmazások

**KIVÁLASZT EGY WEBSHOPOT,
MEGRENDELI A TELEFONT
HÁZHOZ SZÁLLÍTÁSSAL,
ÉS ONLINE KI IS FIZETI.**



KÉT NAP MÚLVA BECSENGET
A FUTÁR ÉS ÁTADJA AZ ÚJ KÉSZÜLÉKET.
LACI BOLDOG.



Ennyire egyszerű?

„ATTÓL,
HOGY **BALRA** INDEXEL,
MÉG NEM BIZTOS,
HOGY **JOBBRA** MEGY.”



Laci telefont vásárol
#02

**LACI TELEFONJA ELROMLOTT.
EZÉRT ELHATÁROZZA,
HOGY ÚJAT VESZ.**



Rákeres az új
telefonokra



Ismertetőket
olvas a weben



meglát egy plakátot,
a QR kóddal mobilján
megnyitja az LP-t



Az üzletben
vásárolja
meg/veszi át a
telefonot



Kiválasztja a
webshopot és
megrendeli a
telefonot



Bemegy üzletbe és
kipróbálja a telefonokat



Megkérdezi barátját



LACI NAGYON BOLDOG.



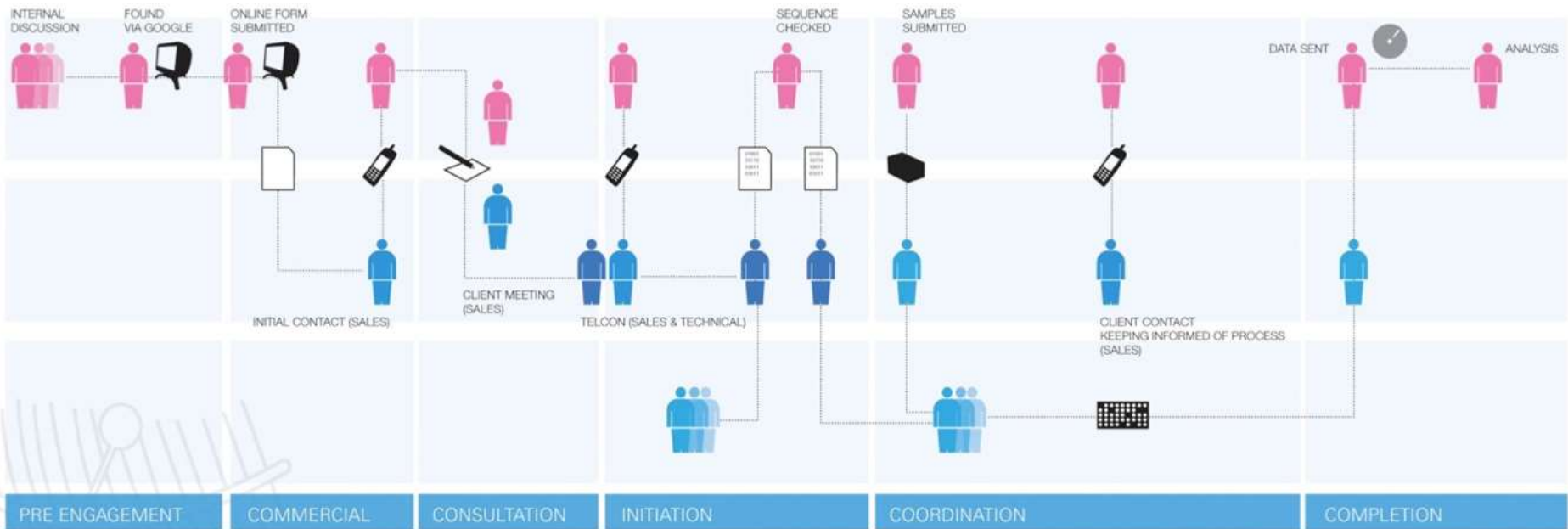
A #02 A VÁSÁRLÁS VALÓDI FOLYAMATA

- Rengeteg útvonal lehetséges
- Több csatornát és eszközt használ
- A folyamat akár hónapokra is elhúzódhat
- Nincs tipikus vevő – sok típusú vevő van
- Minden vevőre úgy tekintünk, mintha eltévedt volna



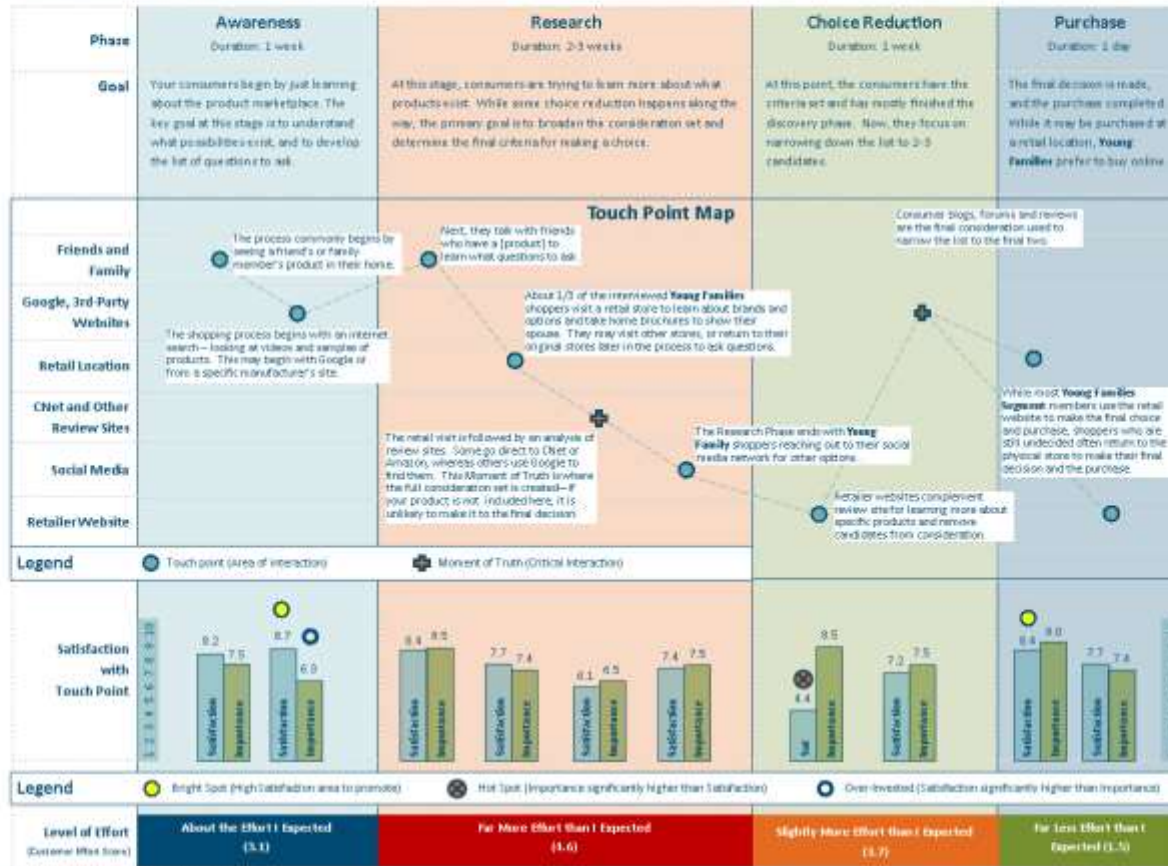
Mit lehet ezzel kezdeni?

Customer journey map



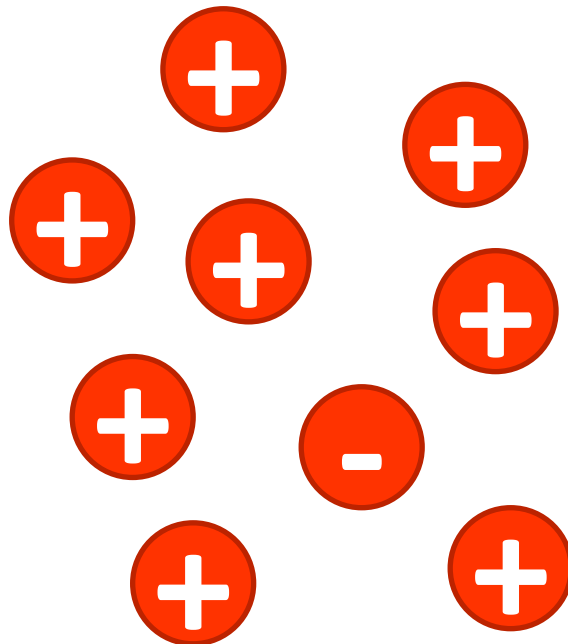
XYZ Marks the Spot (logo)

XYZ Company Purchase Journey Map



© 2015 Satisfaction Management Systems

POZITÍV ÉLMÉNY MINDEN TALÁLKOZÁSI PONTBAN



A TELJES ÉLMÉNY

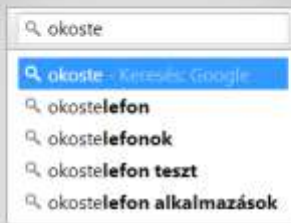


A FELHASZÁLÓ AZ ÉLMÉNYT VESZI MEG



NEM PEDIG A TERMÉKET VAGY A SZOLGÁLTATÁST

A KAPCSOLATI PONTOK MEGHATÁROZÁSA



Laci rákeres az új
telefonokra

- Cél
- Igények, elvárások
- Kérdések
- Tevékenységek
- Érzések
- Tapasztalatok, élmények
- Fájdalom pont, igazság pillanata

**MINDEN TERVEZHETŐ PONTOT
TERVEZZÜNK MEG.**



*Mi kell a CJM
összeállításához?*

A MEGSZOKOTT ESZKÖZÖK ÉS ADATFORRÁSOK

INTERJÚ

KÉRDŐÍV

**HASZNÁL-
HATÓSÁGI
TESZ**

ANALITIKA

**RÉGEBBI
KUTATÁSI
ANYAGOK**

A CJM segít



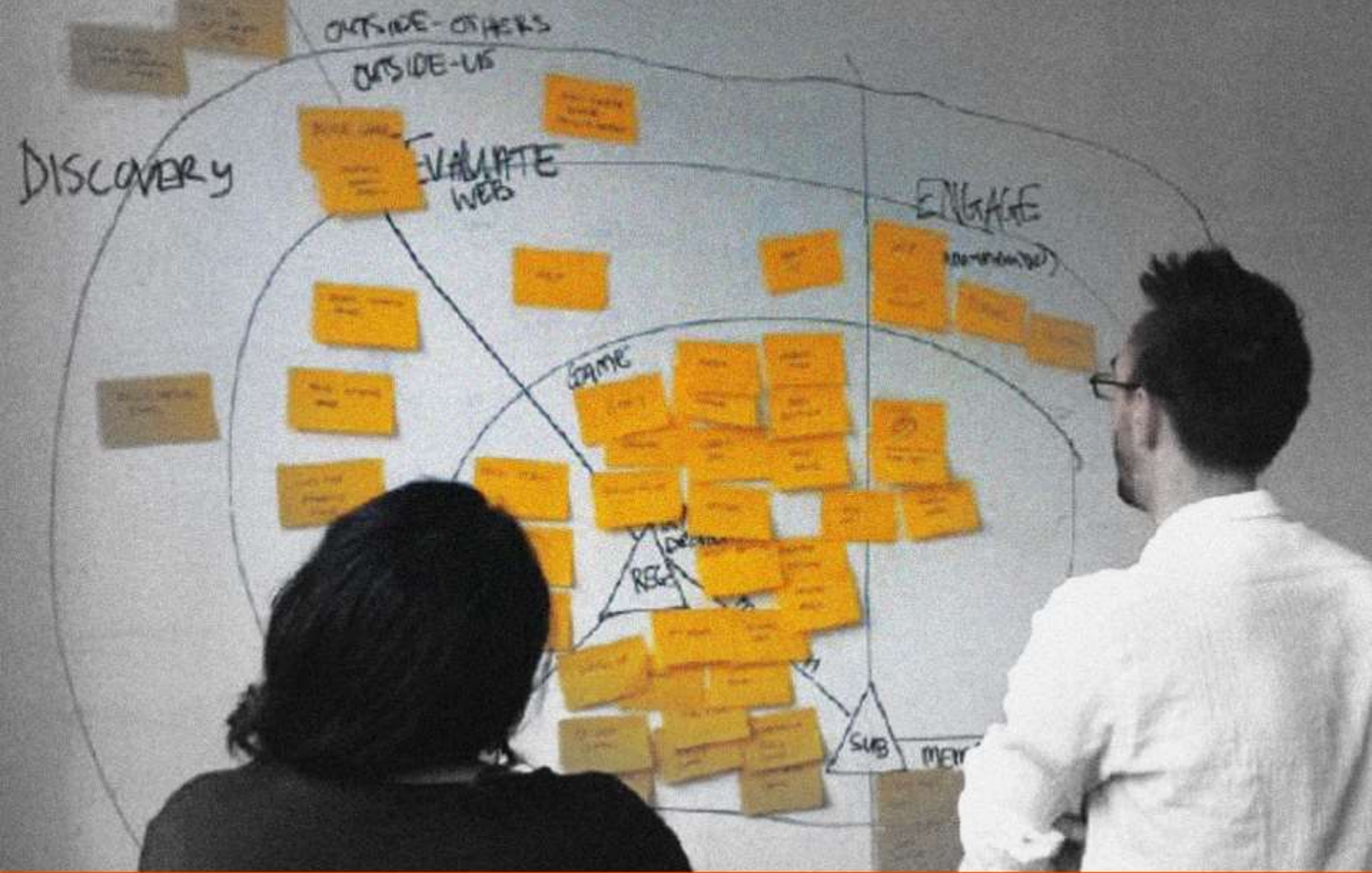
MEGISMERNI A
FELHASZNÁLÓINKAT ÉS
KAPCSOLATUKAT
TERMÉKÜNKKEL



JOBB DIZÁJNT KÉSZÍTENI,
ÍGY JOBB ÜGYFÉLÉLMÉNYT
ELÉRNI



KÖZÖSEN GONDOLKODNI,
EGYÜTT DOLGOZNI



kirowskiisobar

Bringing people and brands
together like never before

2013.11.29.

krisztian.dutka@kirowskiisobar.com