

# Customer Journey

The background of the slide features a silhouette of a man and a child climbing a mountain peak. The man is standing on the peak, reaching down to help the child climb. The child is sitting on the edge of the peak, reaching up to the man's hand. The sky is a gradient of blue and orange, suggesting a sunset or sunrise. The mountains in the background are layered and hazy.

n tree

Ihr Spezialist für

Besuchermanagement-Lösungen



# Was ist eine Customer Journey?

**Umfrage!**



*„Die Customer Journey dokumentiert das Erleben des Kunden bei der Interaktion mit Ihrem Unternehmen Schritt für Schritt aus der Kundenperspektive.“*



**Was macht und sagt der Kunde?**

**Was nimmt der Kunde wahr?**

**Wie fühlt sich der Kunde und warum?**

# Die drei wichtigsten Phasen



# Was macht und sagt der Kunde?



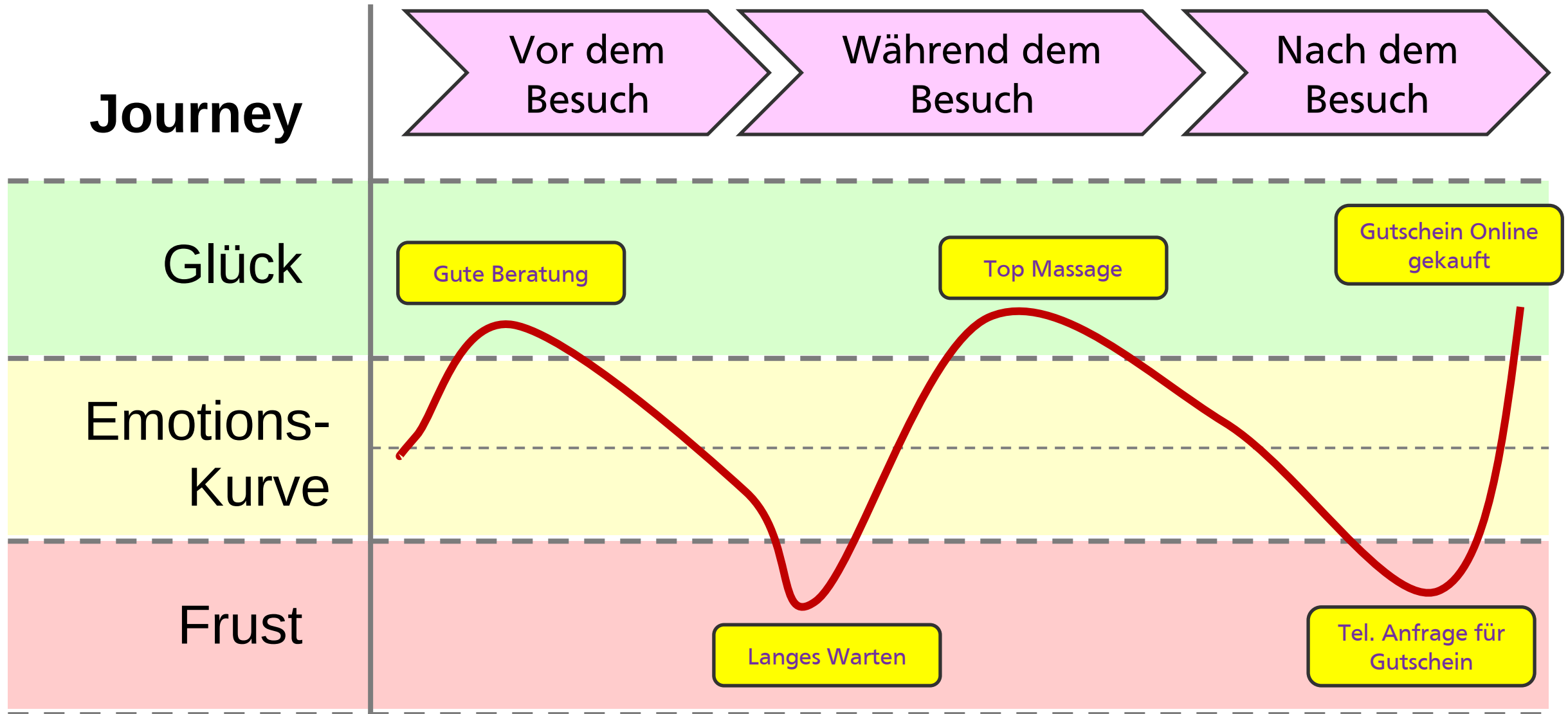
| Journey     | Vor dem Besuch                                                                                                       | Während dem Besuch                                                                                          | Nach dem Besuch                                                                                               |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Schritte    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Angebote erkunden</li><li>• Ticket kaufen</li><li>• Anfahrt planen</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Zugang zur Anlage</li><li>• Umziehen</li><li>• Aufenthalt</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Zufriedenheit bewerten</li><li>• Registrieren</li></ul>               |
| Handlung    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Online einkaufen</li><li>• Google Maps</li></ul>                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Schwimmen</li><li>• Sauna</li><li>• Ruheraum</li></ul>              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Weiterempfehlung</li><li>• Geschenk-Gutschein Kaufen</li></ul>        |
| Touchpoints | <ul style="list-style-type: none"><li>• Webseite / WS</li><li>• Tel / E-Mail</li><li>• Social-Media</li></ul>        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Empfang</li><li>• Garderobe</li><li>• Anlage</li></ul>              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Webseite / WS</li><li>• Tel / E-Mail</li><li>• Social-Media</li></ul> |

# Was nimmt der Kunde wahr?



| Journey  | Vor dem Besuch                                                                                 | Während dem Besuch                                                                                         | Nach dem Besuch                                                                            |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Service  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Breites Angebot</li><li>• Informationsgehalt</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Angebote</li><li>• Wartezeit</li><li>• Platzverhältnisse</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Giveaway</li><li>• Reminder-Mail</li></ul>         |
| Sensorik | <ul style="list-style-type: none"><li>• Objektive Wahrnehmung</li></ul>                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sauberkeit</li><li>• Geruch</li><li>• Farbabstimmung</li></ul>     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gefühlslage</li><li>• Erinnerungen</li></ul>       |
| Mensch   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Team-Präsentation auf Web</li></ul>                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Empfang</li><li>• Freundlichkeit</li><li>• Beratung</li></ul>      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Persönliche Anschrift / Geburtstagskarte</li></ul> |

# Wie fühlt sich der Kunde und warum?



# Wie kann n-tree die Journey unterstützen?



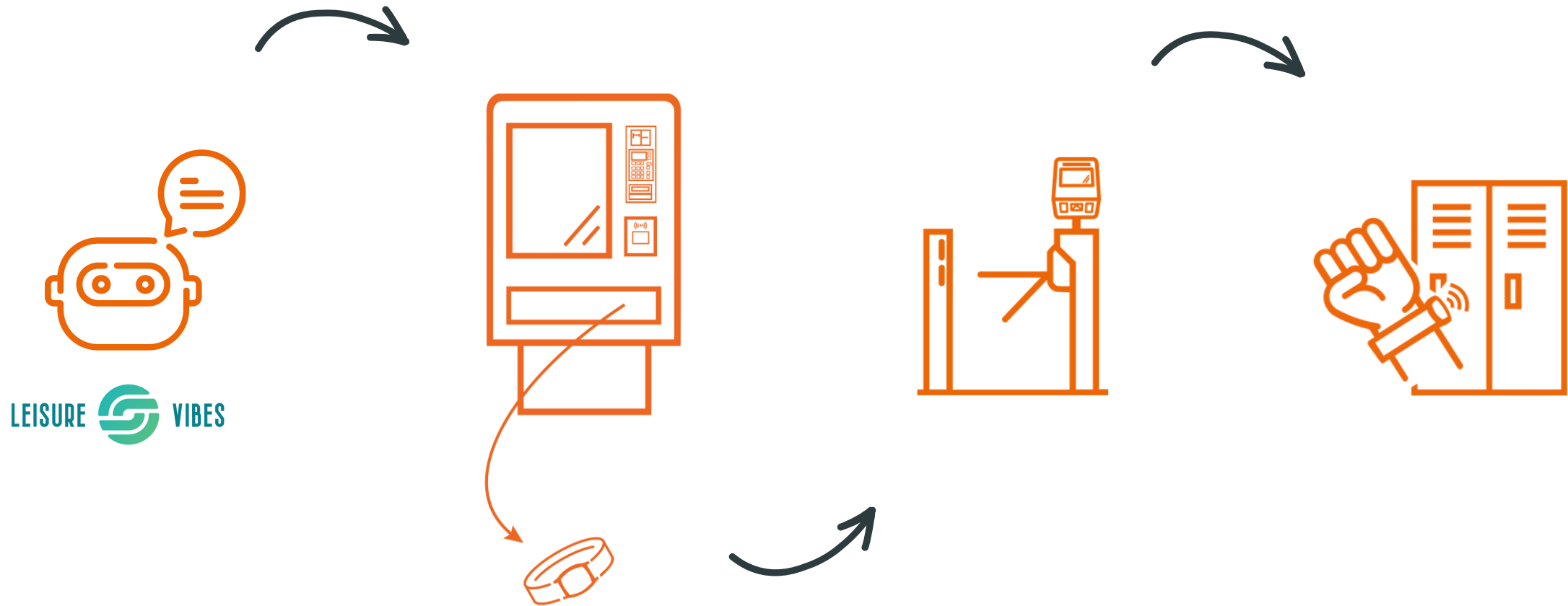
| Journey  | Vor dem Besuch                                                                                                                | Während dem Besuch                                                                                                                  | Nach dem Besuch                                                                                                              |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Produkt  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Leisurvibes-Bot</li><li>• Webshop</li><li>• Online-Reservation</li></ul>              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Armband- / Automaten</li><li>• Kassen (POS / Mobile)</li><li>• Leser / Drehkreuze</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Office 4 (O4)</li><li>• Leisurvibes-Bot</li></ul>                                    |
| Funktion | <ul style="list-style-type: none"><li>• Künstliche Intelligenz</li><li>• Online-Zahlung</li><li>• Wallet und E-Mail</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Armband-Ausgabe</li><li>• Verkauf an der Kasse</li><li>• Online-Reservation</li></ul>       | <ul style="list-style-type: none"><li>• O4-Report</li><li>• O4-Dashboard</li><li>• Mailing</li></ul>                         |
| Nutzen   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Top Beratung mit reduziertem Personal</li><li>• Umfassend Informiert</li></ul>        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Keine Medienbrüche</li><li>• Barrierefreiheit</li><li>• Personal hat mehr Zeit</li></ul>    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Yield-Management</li><li>• Kennzahlberechnung</li><li>• Just-In-Time Infos</li></ul> |

# Wie kann n-tree die Journey unterstützen?

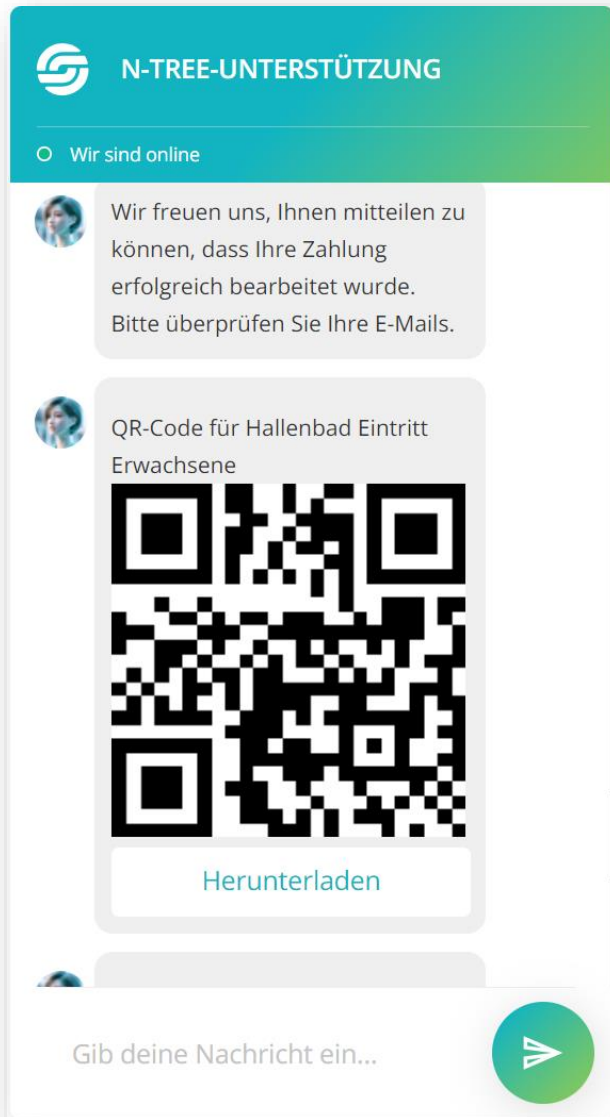


| Journey  | Vor dem Besuch                                                                                                                | Während dem Besuch                                                                                                                  | Nach dem Besuch                                                                                                              |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Produkt  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Leisurevibes</li><li>• Webshop</li><li>• Online-Reservation</li></ul>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Armband- / Automaten</li><li>• Kassen (POS / Mobile)</li><li>• Leser / Drehkreuze</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Office 4 (O4)</li><li>• Leisurevibes-Bot</li></ul>                                   |
| Funktion | <ul style="list-style-type: none"><li>• Künstliche Intelligenz</li><li>• Online-Zahlung</li><li>• Wallet und E-Mail</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Armband-Ausgabe</li><li>• Verkauf an der Kasse</li><li>• Online-Reservation</li></ul>       | <ul style="list-style-type: none"><li>• O4-Report</li><li>• O4-Dashboard</li><li>• Mailing</li></ul>                         |
| Nutzen   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Top Beratung mit reduziertem Personal</li><li>• Umfassend Informiert</li></ul>        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Keine Medienbrüche</li><li>• Barrierefreiheit</li><li>• Personal hat mehr Zeit</li></ul>    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Yield-Management</li><li>• Kennzahlberechnung</li><li>• Just-In-Time Infos</li></ul> |

# Wie sieht so eine Journey aus?



# Was ist Leisurvibes

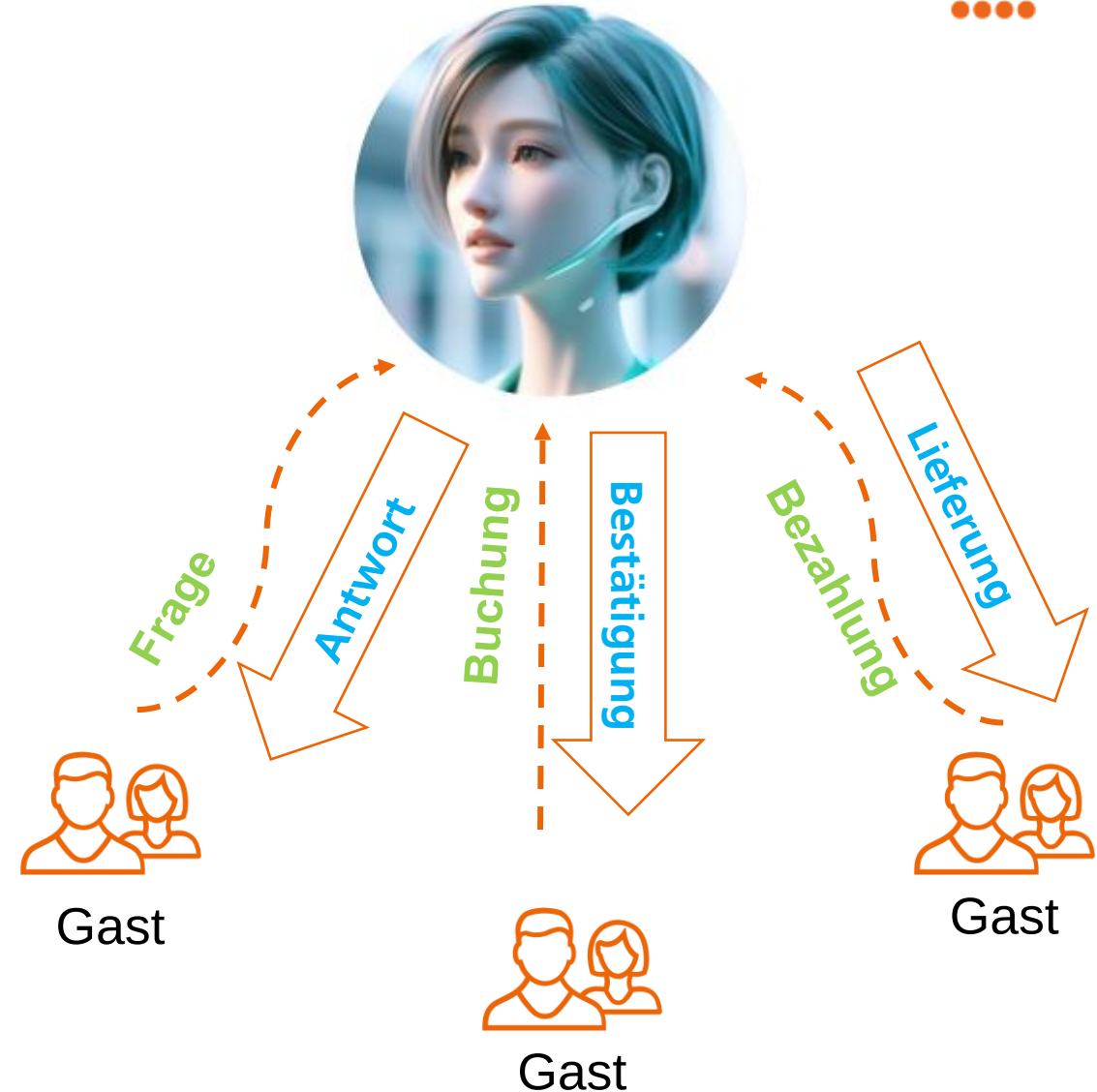


*Leisurvibes ist die erste KI, die speziell für den Freizeitmarkt entwickelt wurde. Sie entstand aus der Zusammenarbeit des Forschungs-Teams von n-tree und KI-Spezialisten*

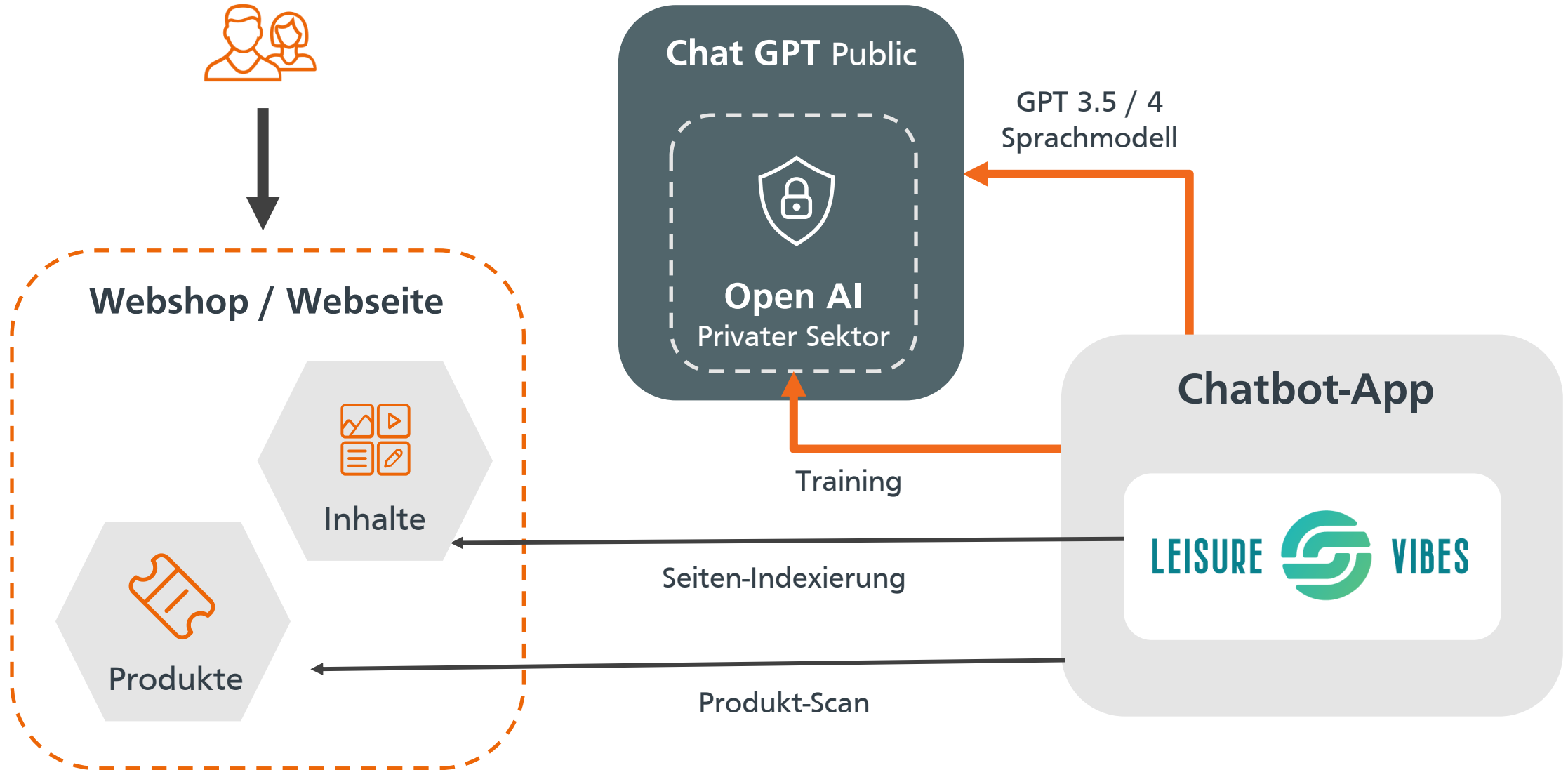
# Was macht Leisurvibes?

*Leisurvibes indexiert Ihre Webseiten und Webshops. Der Bot lernt kontinuierlich dazu und übernimmt einfache Beratungsaufgaben und erledigt den Online-Verkauf*

LEISURE  VIBES

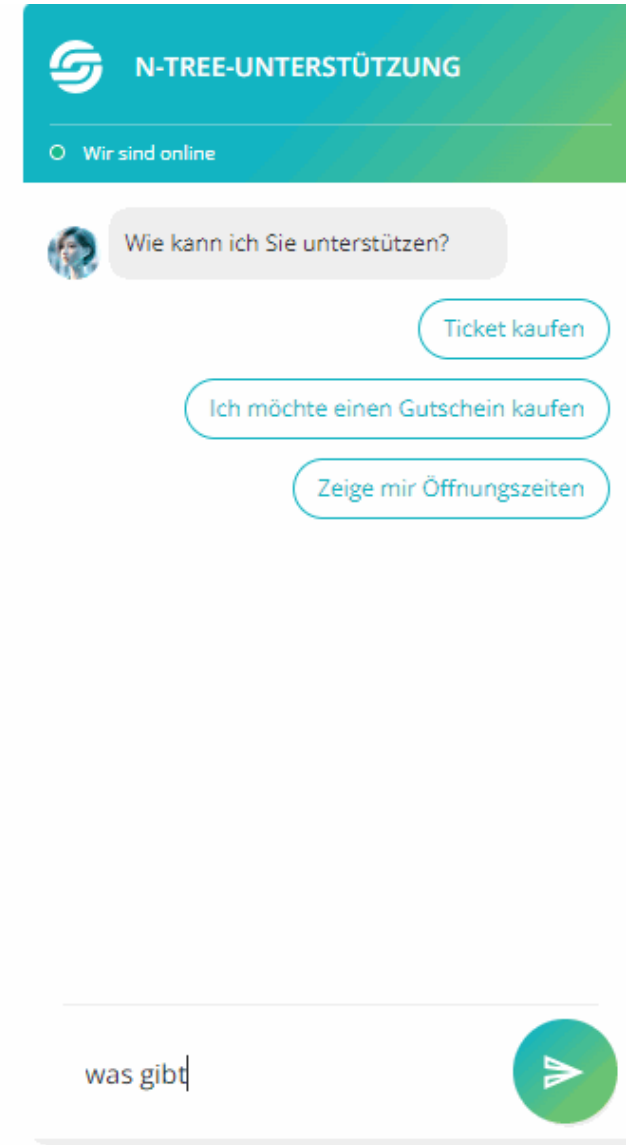


# Warum kann Leisurevibes das?



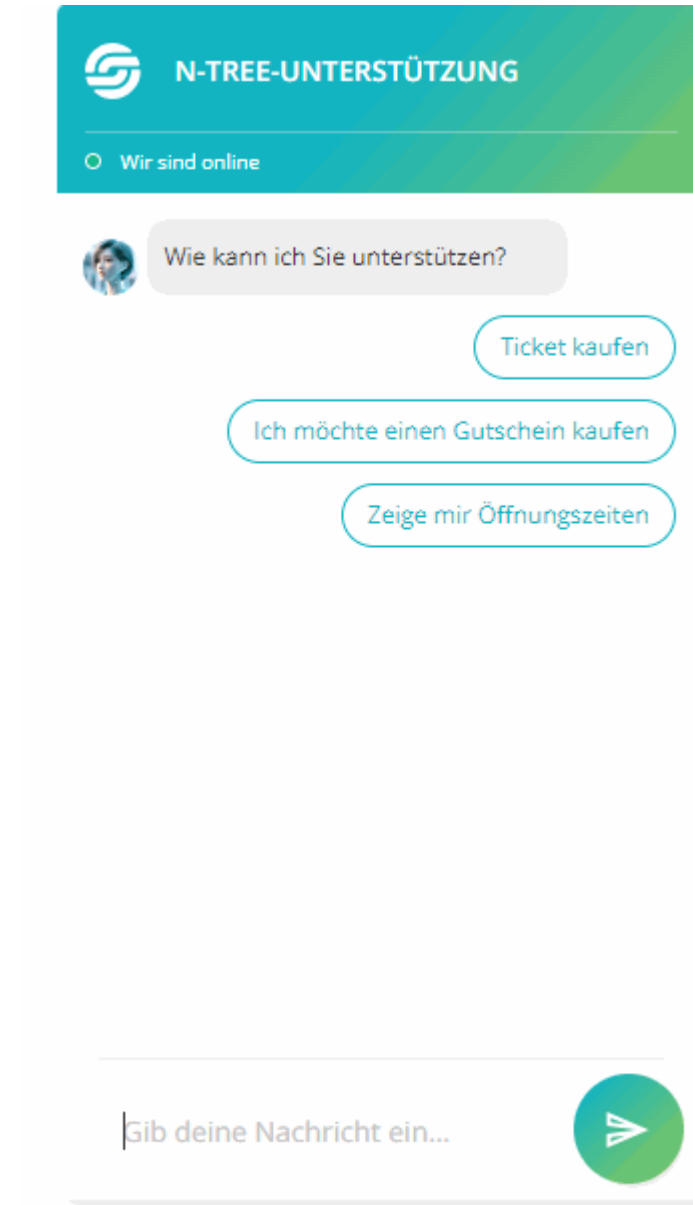
# Zuverlässige Beratung

- Öffnungszeiten
- Anfahrtsplan
- Infos über Produkte
- Kauf- und Storno-Bestimmungen
- Hallenordnung / Regeln
- Infos über Umbuchungen
- Infos über das Team
- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Zusammenfassung



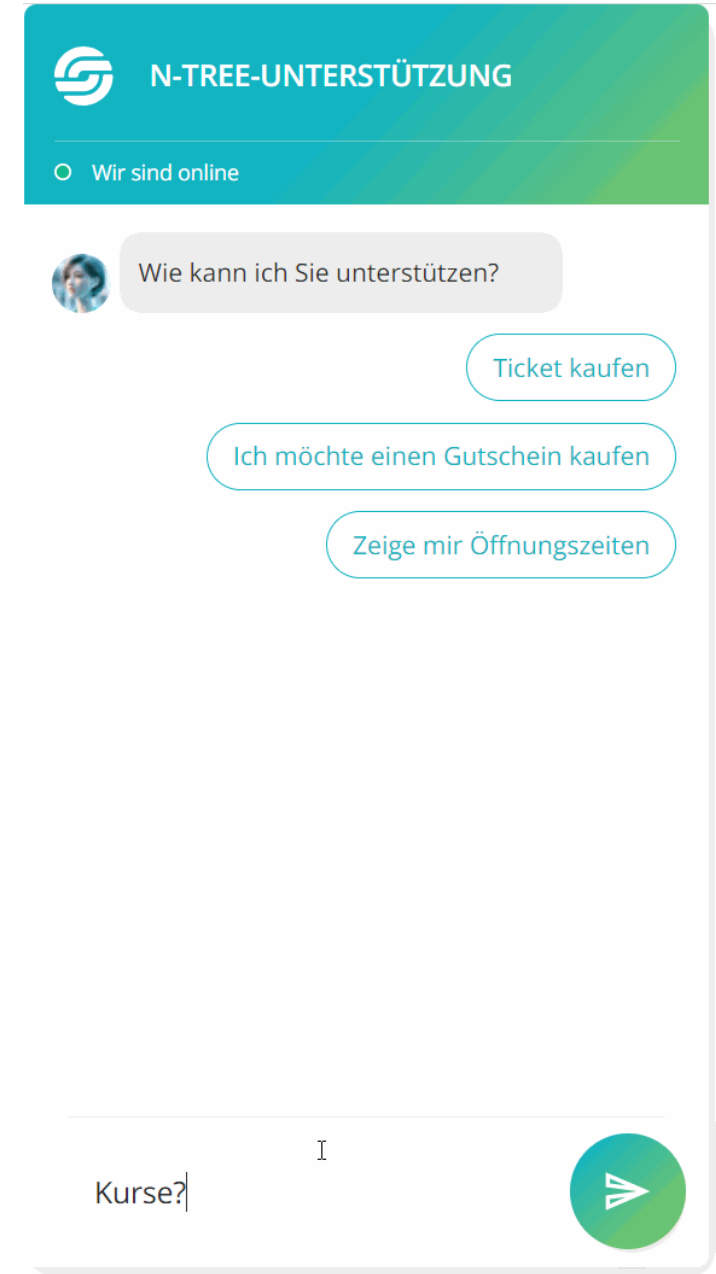
# Verkauf von Tickets

- Auskunft über die Produkte
- Altersangaben
- Entscheidungsfindung
- Gemischter Warenkorb
- Online-Zahlung
- QR-Code direkt nach Bezahlung



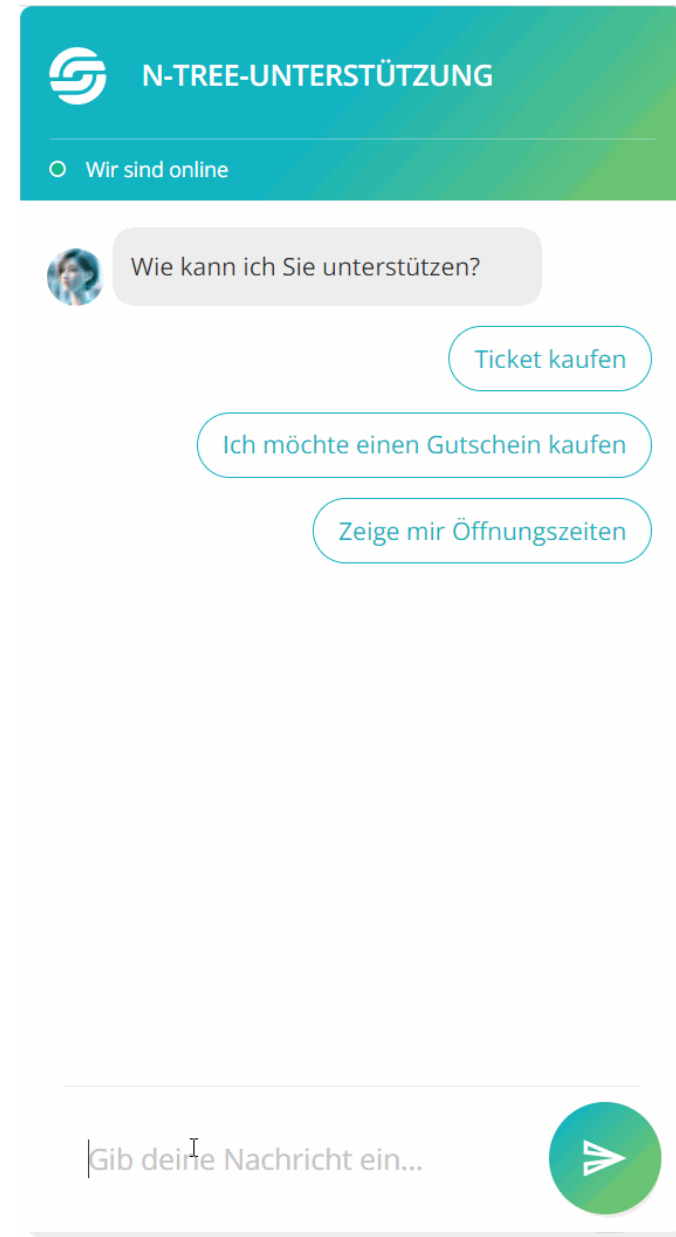
# Beratung von Kursen

- Auskunft über die Produkte
- Details über die Kurse und Preise
- Altersangaben
- Infos zu Schwierigkeits-Stufen
- Voraussetzungen
- Entscheidungsfindung
- Kauf und Buchung erst ab Q2 2024



# Beratung für Massagen

- Auskunft über die Produkte
- Details über therapeutische Dienstleistungen
- Details über Optionen wie Öle, Vorbereitungen
- Einfache Diagnose-Hilfe
- Entscheidungsfindung
- Kauf und Buchung erst ab Q2 2024





# HERZLICHEN DANK

UND BIS BALD