

## Airchecker- Beispiel 5.1.2: Eine Kundenreise planen

### Welche Kundenreise wird hier beschrieben?

Unser Plan für die Reise von Anne vom ersten Kontakt im Internet bis zur regelmäßigen Nutzung.

Anne hat Atembeschwerden, die durch verschiedene Arten von Luftbelastung verschlimmert werden.

Anne leidet sehr unter ihrer Krankheit und sehnt sich nach einer Möglichkeit, sie zu heilen oder zumindest die schmerzhaften Symptome zu lindern.

### Awareness

1. Anne sieht einen Hinweis auf den Airchecker im Internet, zum Beispiel in einer Facebook-Werbung oder in einem Blog-Artikel.

### Acquisition

2. Anne besucht zum ersten Mal die Airchecker-Landing Page.
3. Sie liest die einführende Beschreibung.
4. Sie fühlt sich verstanden und will mehr erfahren.

### Activation

5. Anne klickt auf weitere Informationsangebote, z.B. ein Video.
6. Ihr Interesse wird geweckt.
7. Anne liest die Concern Removers.
8. Ihre Bedenken – sofern vorhanden – werden beseitigt.
9. Anne hinterlässt ihre Email-Adresse, um weitere Infos zu bekommen.
10. Wir schicken Anne das Email mit den weiteren Infos.
11. Das Email enthält einen Link, um die Airchecker-App herunterzuladen.
12. Anne lädt die App auf ihr Smartphone.

### Retention

13. Anne startet die App.
14. Sie führt eine simulierte Messung durch und erhält eine umfassende Darstellung der (simulierten) Messergebnisse.

15. Sie erkennt, dass sie mit dem Airchecker die Möglichkeit hat, jederzeit auf einfache Weise die Qualität ihrer Atemluft zu prüfen. Dies ist für sie der „magische Moment“.
16. Anne weiß nun, dass der Airchecker ihr Leben verbessern kann.
17. Anne ist begeistert.
18. Die App fragt Anne, ob ihr das gefällt.
19. Anne bestätigt, dass sie begeistert ist.
20. Anne wird jetzt eine Reihe von Aktivitäten angeboten, damit sie sich mit dem Airchecker wiederholt beschäftigt. Zum Beispiel kann sie sich in der App anmelden, die App konfigurieren oder sich ein (simuliertes) Protokoll der Messwerte der vergangenen 30 Tage als Email zusenden lassen.
21. Die App schickt Anne jetzt täglich eine Push Notification, die sie auf ein weiteres Feature des Aircheckers oder einen weiteren interessanten Inhalt auf der Website aufmerksam macht.
22. Falls Anne alle Aktivitäten durchgeführt hat und nach einer weiteren Woche nichts unternommen hat, schicken wir ihr ein Email und fragen, ob wir ihr noch irgendwie helfen können.

### Revenue

23. Anne besucht den Airchecker Online-Shop.
24. Anne klickt dort auf „Kaufen“.
25. Anne wird aufgefordert, die App zu starten.
26. Die App gratuliert Anne zum Kauf und schaltet alle Funktionen frei.
27. Wir schicken der Anne eine Bestätigungs-Email.

### Erste Begegnung mit dem Produkt

28. Wir schicken der Anne den Airchecker mit der Post.
29. Anne erhält das Paket und packt den Airchecker aus.
30. Anne ist von der Paketgestaltung und dem handgeschriebenen Gruß darin positiv überrascht.
31. Es ist sogar eine Batterie dabei – Anne freut sich, dass sie den Airchecker sofort testen kann.
32. Anne schaltet den Airchecker ein und startet die App.
33. Die App begrüßt sie freundlich und schlägt vor, dass sie jetzt ihre erste Messung durchführt.
34. Anne führt ihre erste Luftmessung & Synchronisation durch.
35. Die App gratuliert ihr dazu.

36. Anne kennt zum ersten Mal die Qualität der Luft, die sie umgibt.
37. Die App bietet Anne ein ausführliches, leicht verständliches Onboarding.
38. Anne führt das Onboarding durch.
39. Sie freut sich, dass die Bedienung so einfach ist.
40. Anne kennt jetzt die Funktionsweise der App in Verbindung mit dem Messgerät.

### Referral

41. Die App bietet Anne die Gelegenheit, bei Facebook zu teilen.
42. Anne klickt in der App auf „Share“.
43. Die App schreibt einen Beitrag in ihrer Timeline bei Facebook.
44. Die App fragt Anne, ob sie ihr Messergebnis jemandem schicken möchte.
45. Anne schickt ihr Messergebnis an ein paar Bekannte, die ebenfalls Atembeschwerden haben. Das Email enthält eine Signatur mit einem Link zur Airchecker-Landing Page.

### Nutzung

46. Anne nutzt den Airchecker regelmäßig.
47. Nach zwei Wochen schicken wir ihr ein Email, „Wie kommen Sie mit dem Airchecker klar? Möchten Sie ihn weiterempfehlen?“
48. Nach einem Monat regelmäßiger Nutzung schicken wir der Anne einen ausführlichen Fragebogen.
49. Falls Anne den Airchecker längere Zeit nicht benutzt, schickt ihr die App eine Push Notification als Erinnerung.
50. Die App schickt der Anne jeden Monat ein Email mit einer Zusammenfassung der Messwerte der letzten 30 Tage.

### Moment der Wahrheit

Unser „Moment der Wahrheit“ liegt bei den Ereignissen 15, 16 und 17.