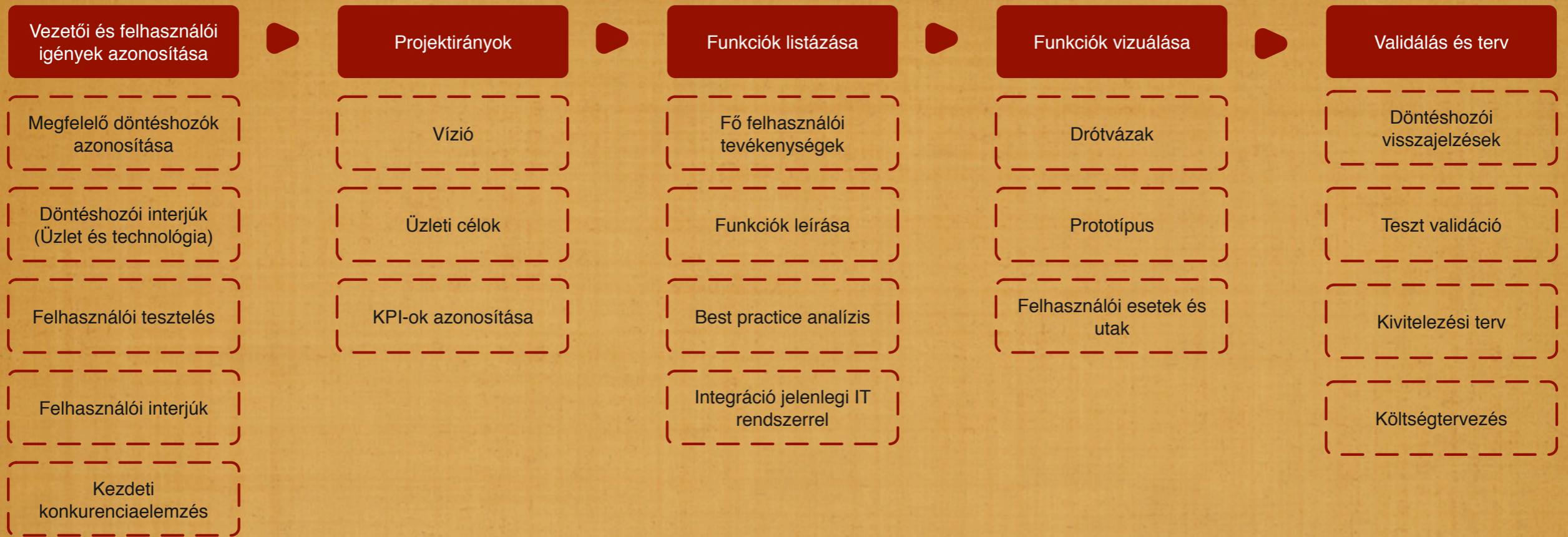


RUNG ANDRÁS  
STRATÉGIAI TERVEZÉS  
DIGITÁLIS MEGÚJULÁSHOZ  
ERGOMÁNIA

# MEGÉRETTE AZ IDŐ

- ELAVULT TECHNOLÓGIA
- ELÉGEDETLEN ÜGYFÉLTÖMEG
- KÖLTSÉGCSÖKKENTÉS (ÜZLETBEZÁRÁS)
- SZORONGATÓ KONKURENCIA
- BELSŐ ERŐHARCOK
- KÜLSŐ VALIDÁCIÓ



# TERVEZÉS LÉPÉSEI

# PERSPEKTÍVA

- IDŐPERSPEKTÍVA
- UX JÓSLATOK BIZONYTALANSÁGA
- MIT VÁRHATUNK A TECHNIKÁTÓL
- CÉG ÉRETTSÉGE
- TECHNIKAI RENDSZER GÚZSBA KÖT
- ROADMAP

# MÓDSZERTAN

- **ITERATÍV TERVEZÉS**
- **FOLYAMATCENTRIKUSSÁG**
- **DÖNTÉSHOZÓK BEVONÁSA**
- **ADATORIENTÁLTSAÉG**
- **KÖLTSÉGCSÖKKENTÉS SZEM ELŐTT TARTÁSA**
- **RUGALMAS RENDSZER**

# CSAPAT

- UX / PROJECT LEAD
- 2-3 UX
- BUSINESS
- TECHNOLÓGIA

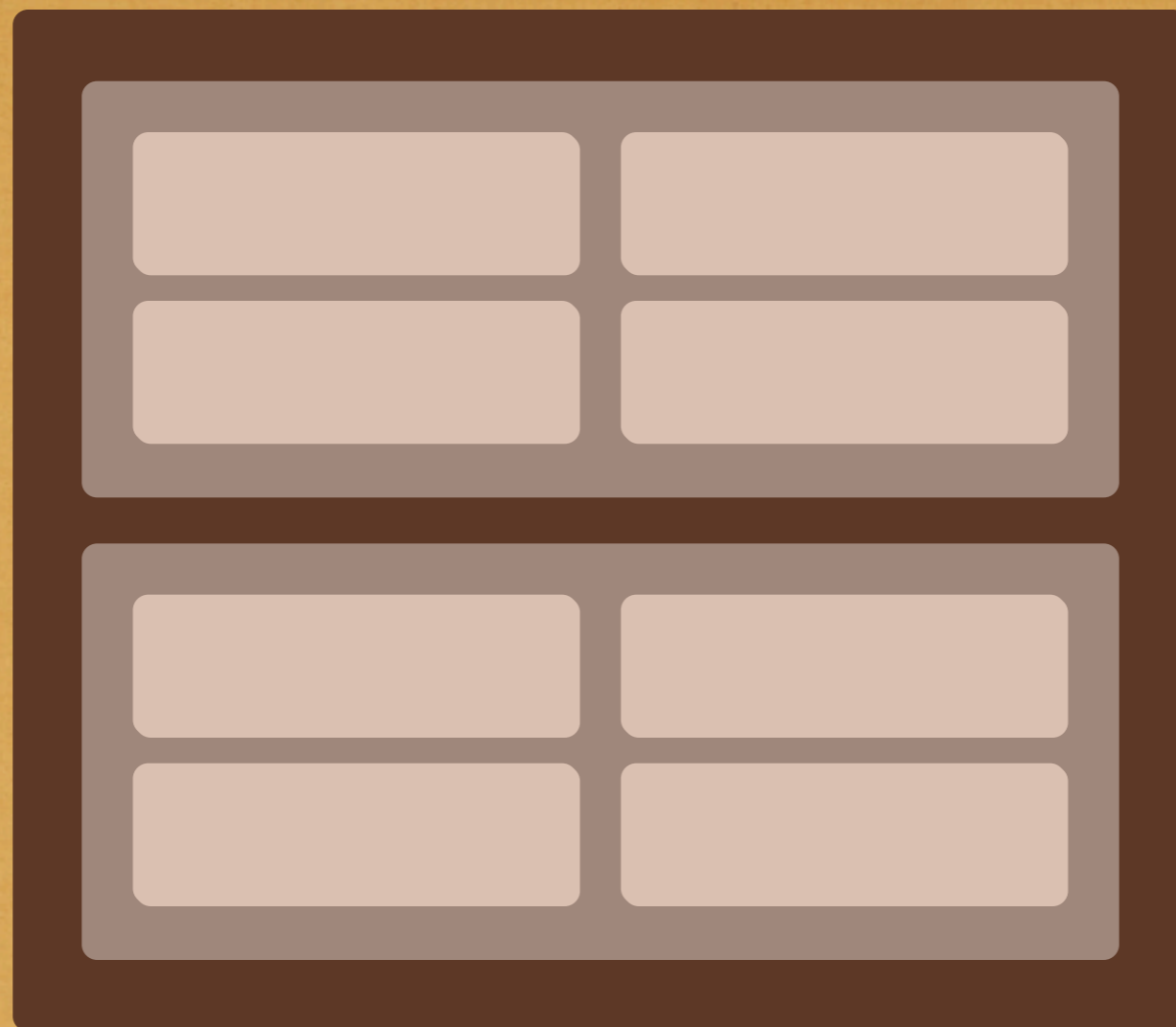
# PERSZÓNÁK

- SZEGMENTÁCIÓK EGYESÍTÉSE
- PERSZÓNA SZÁM MEGHATÁROZÁSA
- PERSZÓNÁK SÚLYOZÁSA
- EVANGÉLIZÁCIÓ
- ÜGYFÉL BEVONÁSA ALKOTÁSBA

# FELHASZNÁLÓI IGÉNYEK

- REALITÁSOK TALAJÁN ÁLLNI
- IGÉNYEK AZ ÜGYFÉLTŐL
- IGÉNYEK INTERJÚKBÓL
- PERSPEKTÍVÁVAL ÖSSZHANGBAN LENNI
- IGÉNYEK FORDÍTÁSA





# FUNKCIÓ ÉS TARTALOMTÉRKÉP

# ÜZLETI CÉLOK

- KPI ÉS MÁTRIXOK MEGHATÁROZÁSA FELHASZNÁLÓI VISELKEDÉSEK ISMERETÉBEN
- ÜZLETI INPUT ELLENŐRZÉSE
- UX ÉS BUSINESS SZIMBIÓZISA
- FUNKCIÓK 3 SZEMPONTÚ SÚLYOZÁSA

# TERVEZÉSI EGYSÉGEK

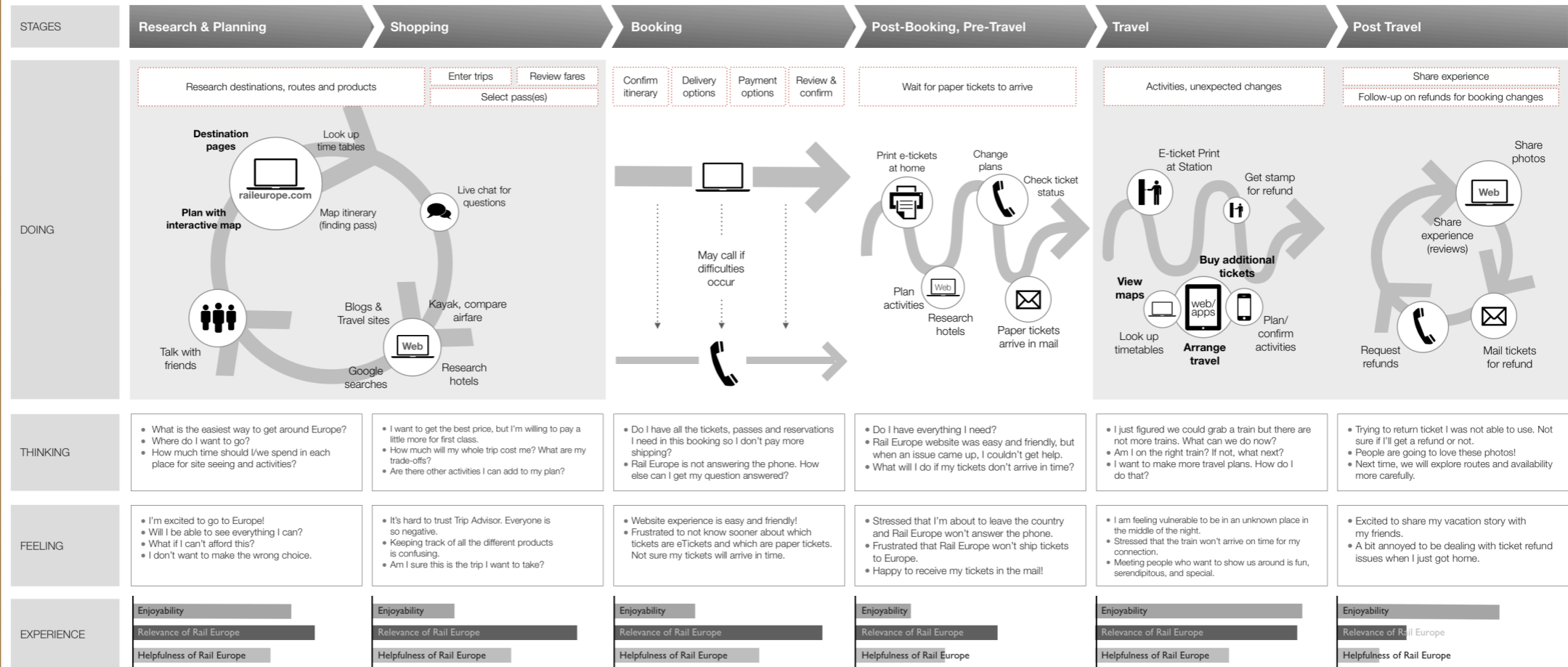
- **MAGBÓL KIINDULNI**
- **TERMÉKCSOPORTOKBÓL KIINDULNI**
- **ALAPLÉPÉSEK**
  - **FELTÁRÁS**
  - **FOLYAMATOK ÉS ÉLMÉNYTÉRKÉPEK**
  - **KONCEPT DRÓTVÁZAK**

# Rail Europe Experience Map

## Guiding Principles

- People choose rail travel because it is convenient, easy, and flexible.
- Rail booking is only one part of people's larger travel process.
- People build their travel plans over time.
- People value service that is respectful, effective and personable.

## Customer Journey



## Opportunities

GLOBAL			PLANNING, SHOPPING, BOOKING			POST-BOOK, TRAVEL, POST-TRAVEL	
<p><b>Communicate a clear value proposition.</b></p> <p>STAGE: Initial visit</p>	<p><b>Help people get the help they need.</b></p> <p>STAGES: Global</p>	<p><b>Support people in creating their own solutions.</b></p> <p>STAGES: Global</p>	<p><b>Enable people to plan over time.</b></p> <p>STAGES: Planning, Shopping</p>	<p><b>Visualize the trip for planning and booking.</b></p> <p>STAGES: Planning, Shopping</p>	<p><b>Arm customers with information for making decisions.</b></p> <p>STAGES: Shopping, Booking</p>	<p><b>Improve the paper ticket experience.</b></p> <p>STAGES: Post-Booking, Travel, Post-Travel</p>	<p><b>Accommodate planning and booking in Europe too.</b></p> <p>STAGE: Traveling</p>
<p><b>Make your customers into better, more savvy travelers.</b></p> <p>STAGES: Global</p>	<p><b>Engage in social media with explicit purposes.</b></p> <p>STAGES: Global</p>		<p><b>Connect planning, shopping and booking on the web.</b></p> <p>STAGES: Planning, Shopping, Booking</p>	<p><b>Aggregate shipping with a reasonable timeline.</b></p> <p>STAGE: Booking</p>		<p><b>Proactively help people deal with change.</b></p> <p>STAGES: Post-Booking, Traveling</p>	<p><b>Communicate status clearly at all times.</b></p> <p>STAGES: Post-Booking, Post Travel</p>

Information sources: Stakeholder interviews, Customer Experience Survey, Cognitive walkthroughs, Existing Rail Europe Documentation



adaptive path

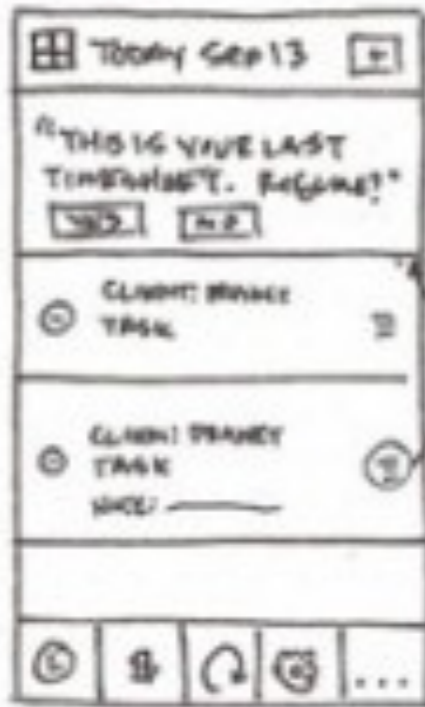
Experience Map for Rail Europe | August 2011

# ÉLMÉNYTÉRKÉPEK



# MINTAFOLYAMATOK

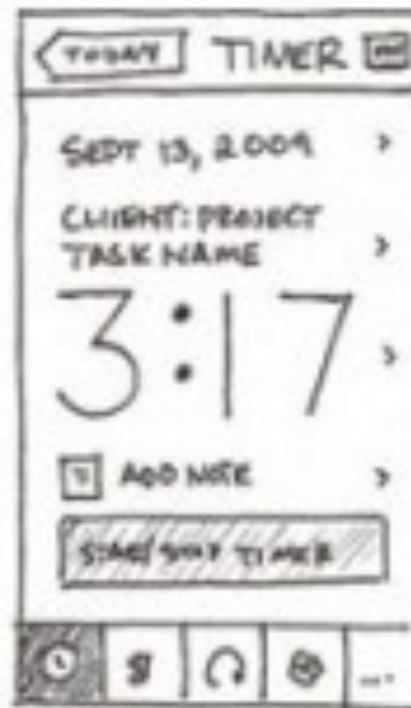
TIMESHEET: FRANTENDPLOT



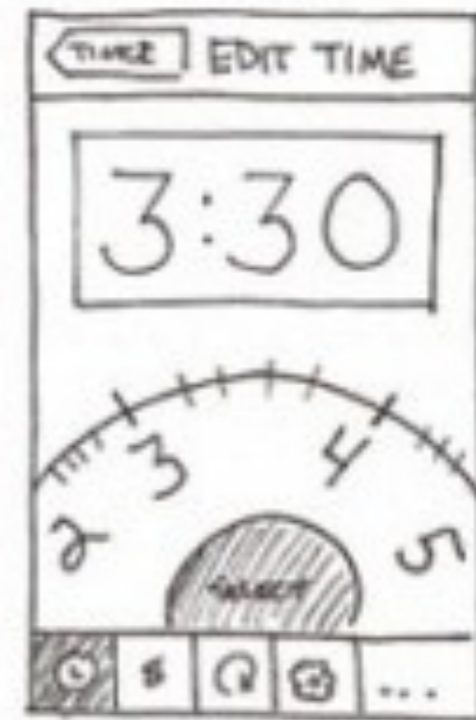
SELECT DATE WIDGET



TIME



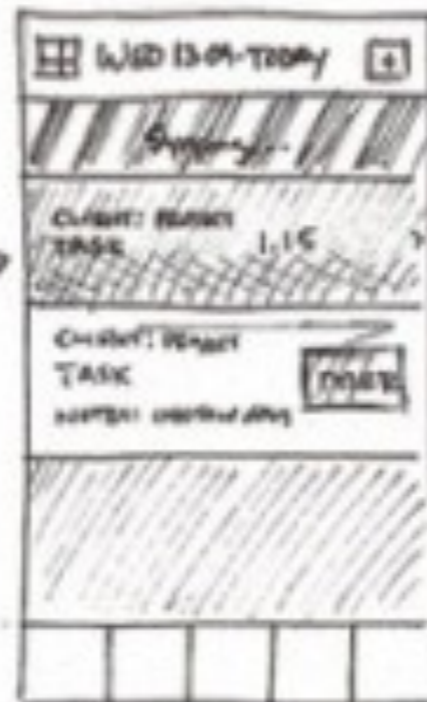
TIME: EDIT TIME



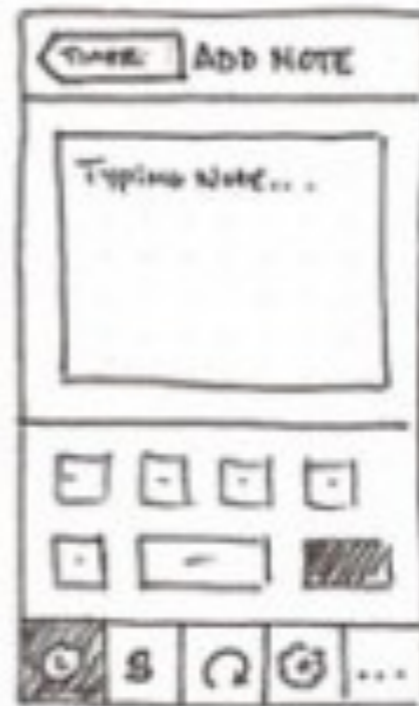
(NOT BUILDING- PHASE)

TIMESHEET (TODAY)

ACTIVE TIME →



ADD NOTE



# KONCEPT DRÓTVÁZ

# KÉPESKÖNYV

- A DRÓTVÁZAK ILLUSZTRÁCIÓK
- IT OLVASÁSRA KÉSZÜL
- KÖLTSÉGBECSLÉS
- KÖZÉPSZINTŰ TERVEZÉS BEMENETE
- FELSŐVEZETÉS KÖNNYEBBEN ÁT TUDJA TEKINTENI

# ÁTADÁS

- ÜGYFÉL KEZDETEKTŐL ÉRTSE, HOGY MIKÉPP HASZNÁLJA A KIMENETET
- ÜGYFÉL BEVONÁSA AZ ALKOTÁSBA
- TERVEK ÉLETÚTJÁNAK MEGTERVEZÉSE (2 LÉPÉSES VÉGREHAJTÁS)





RUNG ANDRÁS  
ERGOMÁNIA KFT.

ERGOMANIA.EU

ANDRAS.RUNG@ERGOMANIA.EU

FACEBOOK.COM/ERGOMANIA

LINKEDIN.COM/COMPANY/ERGOMANIA