# Customer segments

* Glow
* Experienced visitor
* New visitor
* Greenhouse group

# Customer jobs

GHG

* Zorgen voor een installatie
* Voice tonen aan de massa
* Chatbots geaccepteerder maken
* Funding regelen
* Staff regelen
* Locatie regelen
* Veiligheid goederen / opslag
* Reclame voor Swatch
* Verbondenheid met Eindhoven

Glow

* Organiseren glow festival
* Route plannen
* Lichtkunst installaties selecteren
* Voorzieningen voor lichtkunst installaties regelen
* Randzaken regelen voor de lichtkunst installatie groepen

New visitors

* Zoekt naar (hoofd)route
* Vraagt zich af wat wel/niet mag
* Loopt route af
* Komt in contact met veel mensen
* Koopt ticket voor bepaalde evenementen
* Kijkt in boekje
* Zoekt boekje

Experienced visitors

* Loopt rond
* Volgt de route
* Kijkt naar installaties
* Socializing
* Spreekt e.v.t. makers van het project aan
* Wil wat drinken
* Wil verrast worden
* Oriënteren route (floorplan)
* Wil geëntertaind worden

# Pains

GHG

* Installatie is te duur
* Geen schermen
* Mensen zijn niet klaar voor chatbots
* Geen geschikte beschikbare locatie
* Locatie is onveilig
* Geen opslag
* Geen elektriciteit/internet etc.
* Trekt de aandacht niet
* Geen zichtbare relatie met GHG

Glow

* Onzekerheid haalbaarheid lichtkunst installatie
* Klagende bezoekers
* Hoog verwachtingspatroon
* Niet nagekomen afspraken

New visitors

* Weet niet waar hij heen moet
* Ervaring voldoet niet aan verwachtingen
* Weet niet af van tickets voor bepaalde events
* Vindt het te druk
* Raakt verdwaald in Eindhoven
* Verliest de rest van eigen (vriendengroep) door langdurige interactie met 1 op 1 installatie
* Heeft geen toegang tot bepaalde installaties door gebrek aan speciale voorzieningen voor mensen met een beperking

Experienced visitors

* Te druk op de route
* Lange rijen (veel wachttijd)
* Veel van hetzelfde te zien
* Wil elk jaar verrast worden, maar dat blijft beperkt
* Wil meer kunnen interacteren met installaties
* Het is koud en nat buiten
* Ver lopen

# Gains

GHG

* De installatie laat een diepe indruk achter
* Bezoekers leren GHG (er)kennen
* Mensen worden overtuigd van de potentie van chatbots
* GHG voelt zich verbonden met EHV
* Swatch is tevreden

Glow

* Kortere route
* Glow NEXT
* Duidelijke afspraken
* Meer variatie in projecten
* Hoge kwaliteit projecten

New visitors

* Vind de route fijn/goed te vinden
* Verwachting wordt overtroffen
* Heeft betreffende tickets voor weinig geld
* Vindt het gezellig
* Toegankelijk voor mensen met een beperking

Experienced visitors

* Kortere route (niet te ver lopen)
* Korte wachttijd
* Niet te druk
* Afwisselende projecten
* Meer interactie
* Afwisseling in het tegenkomen van plekken waar je kunt eten&drinken (ook vuurkorf want warmte)
* Meer binnen wat droog en warm is