



UserJourney

Projekt: Food-Selforder-System (FSS)

Ort: Freibad Unterwasser

Erstellt von: Manuel Lusti

Stand: 24. April 2025

1. Badegast User Journey

Nutzer/in: Badegast

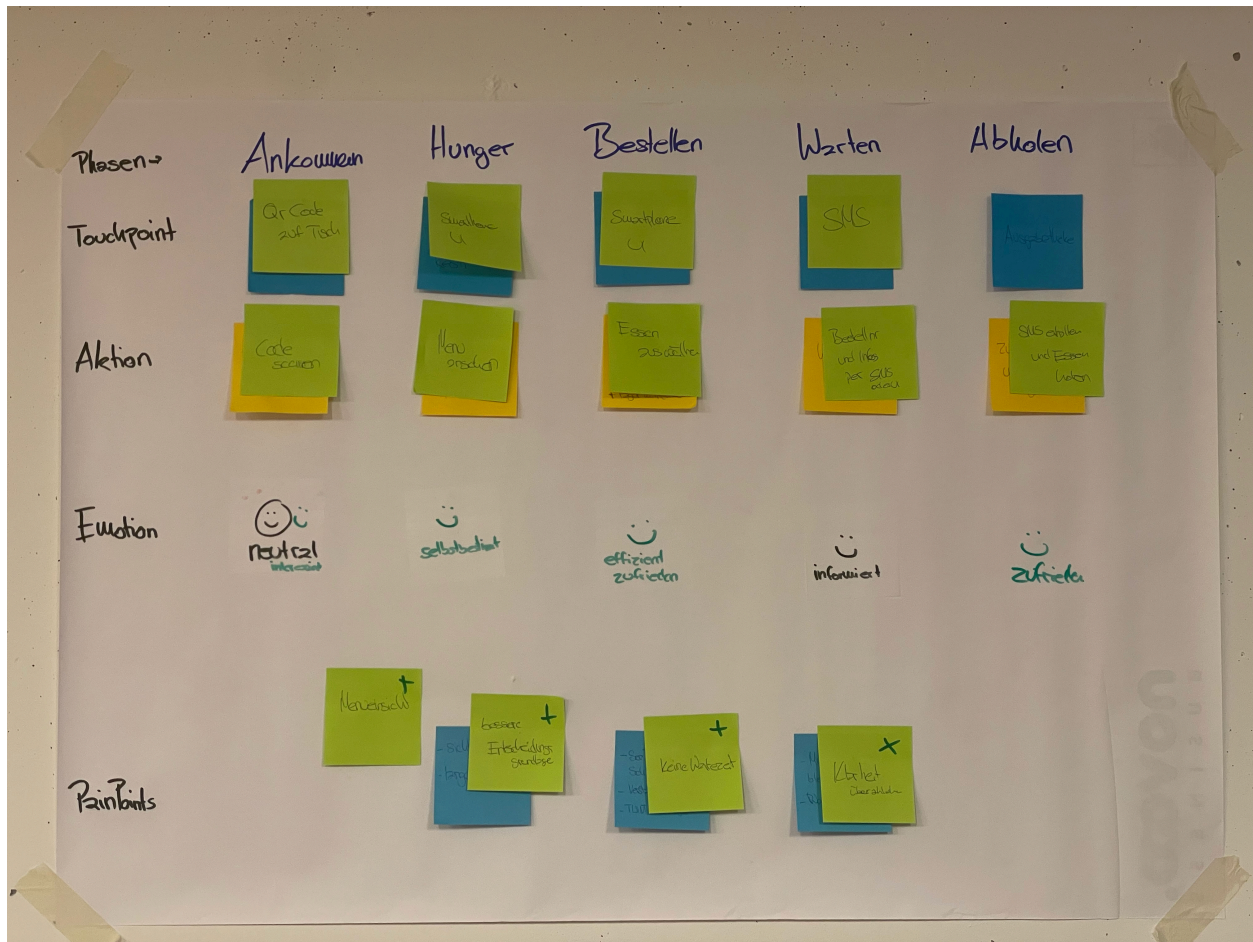
Ziel: Essen bestellen

1.1 Ist Zustand



Phase	Touchpoint	Aktion	Emotion	Pain Point
Ankommen	Eingang / Restaurant	Platz suchen	neutral	-
Hunger	Blick zur Theke	Anstehen und Essen aussuchen	genervt	lange Wartezeit, keine gute Einsicht in Karte
Bestellen	Theke	Bestellung mündlich aufgeben, Bezahlung (bar/Karte), Pager erhalten	gestresst	Verständigungsprobleme, Zahlungsmodalitäten, Zeitdruck durch anstehende Personen
Warten	Liegewiese o. Nähe Theke	Warten bis Pager vibriert	ungeduldig	Wartezeit, Muss in Nähe bleiben wegen Pager
Abholen	Rückkehr zur Theke	Pager vibriert, Abholung Essen und Rückkehr	neutral bis zufrieden	Hin und her laufen

1.2 Soll Zustand



Phase	Touchpoint	Aktion	Emotion	Mehrwert
Ankommen	QR-Code auf Tisch/Liege	QR-Code scannen	interessiert	direkte Menueinsicht
Hunger	Smartphone	Menü ansehen	selbstbestimmt	bessere Entscheidungsgrundlage
Bestellung	Smartphone	Speisen wählen, Individualisieren, Bezahlen	effizient, zufrieden	keine Wartezeit, direkt vom Platz
Warten/Bestätigung	SMS	Bestellnummer und Infos erhalten	informiert	Klarheit, wann und wo abholen
Abholen	Ausgabe beim Kiosk	SMS erhalten und Essen holen	positiv	

2. Mitarbeiter/in User Journey

Nutzer/in: Mitarbeiter/in

Ziel: Bestellung verarbeiten

2.1 Ist Zustand

Phase	Aktion	Schmerzpunkt
Bestellaufnahme	manuelle Eingabe in Kasse	hoher Andrang, Kommunikationsschwierigkeiten
Bon-Erstellung	Druck mehrerer Bons, Zuteilung Pager-Nummer	Fehleranfälligkeit, manuelle redundante Aufgabe
Übergabe	Auslösen des Pagers und Herausbringen des Essens	Keine Zuordnungsmöglichkeit bei Nichtabholung

2.1 Soll Zustand

Phase	Aktion	Verbesserung
Bestellaufnahme	Keine direkte Kundeninteraktion	Entlastung der Theke, Verfügbarkeit
Systembedienung	Übersicht im iPad, Bestellung mit Optionen klar ersichtlich und direkt bei Küche	weniger Missverständnisse
Zubereitung & Abschluss	Zubereiten, auf "bereit" tippen, SMS wird ausgelöst	einfache Abwicklung, bessere Übersicht über Bestellungen