Перейти от карты пути клиента к улучшениям

Свяжите проблему на этапе пути с решением, ответственным и проверкой результата.

Digital CJM / Рабочий процесс / 5 мин

Результат

У команды есть конкретное улучшение и договорённость, как оценить его пользу.

Уточните проблему на карте

Выберите проблемный этап и вернитесь к данным, на которых основан инсайт. Опишите, что клиент не может сделать или какое действие ему приходится выполнять повторно.

Учебный пример

На этапе передачи вопроса клиент снова рассказывает историю обращения. Возможность улучшения: сохранять контекст при переходе между специалистами.

Обсудите решение с владельцем процесса

1. Сформулируйте желаемое изменение для клиента.
2. Рассмотрите, какие действия компании могут к нему привести.
3. Выберите один вариант для проверки.
4. Согласуйте ответственного, срок и объём проверки.

Если причина ещё не подтверждена, начните с её проверки. Не превращайте предположение в обязательный проект без дополнительного разбора.

Определите показатели заранее

Выберите показатель, связанный с проблемой: например, долю повторных обращений. Зафиксируйте способ расчёта и исходное значение до изменения. Дополните показатель ответами на открытый вопрос или комментариями клиентов, чтобы понять их опыт.

Сравнивайте сопоставимые периоды и аудитории. Записывайте другие изменения в продукте или процессе, которые могли повлиять на результат.

Вернитесь к карте после проверки

Обсудите показатели и отзывы. Запишите, что изменили, что наблюдали и какие вопросы остались. Решите, продолжать ли внедрение выбранного решения, доработать его или проверить другую гипотезу.

Обновите описание этапа и выводы на карте, чтобы следующая рабочая встреча опиралась на актуальный контекст.

Проверьте себя

- Улучшение связано с конкретной проблемой клиента.
- Согласованы ответственный и срок проверки.
- Есть исходный показатель и правило сравнения.
- Назначено обсуждение результата.

Следующий шаг

Разобрать ответы и выбрать следующее действие

Составить первую карту пути клиента

Актуальная версия: https://www.peopleknow.ru/help/customer-improvements/