Составить первую карту пути клиента

Соберите этапы одного сценария, добавьте наблюдения и найдите участок пути для улучшения.

Digital CJM / Рабочий процесс / 5 мин

Результат
На карте видны сценарий клиента, проблемный этап и данные, на которых основаны выводы.

Выберите один сценарий

Опишите, кто ваш клиент, какую задачу он решает и где начинается и заканчивается рассматриваемый путь. Например: от первого обращения в поддержку до решения вопроса.

Для начала подготовьте отзывы, заметки по итогам интервью или данные процесса. Отсутствие данных отмечайте явно — оно не подтверждает отсутствие проблемы.

Опишите этапы глазами клиента

1. Разбейте сценарий на последовательные этапы.
2. Для каждого этапа опишите действие клиента и ожидаемый результат.
3. Отметьте точки взаимодействия с компанией.
4. Проверьте, нет ли пропуска между соседними этапами.

Пример этапов

Первое обращение передача вопроса получение решения. Ожидание на втором этапе: не объяснять проблему заново.

Добавьте наблюдения и инсайты

Сопоставьте отзывы с этапами пути. Рядом с наблюдением сохраняйте источник и контекст: какое взаимодействие описано и когда оно произошло. В выводах отделяйте подтверждённые факты от предположений.

Обсудите карту с коллегами, которые знают процесс. Если их описание отличается от опыта клиентов, зафиксируйте расхождение как вопрос для проверки.

Выберите участок для улучшения

Найдите этап, где клиенту трудно получить ожидаемый результат. Опишите, что должно стать проще

или удобнее для клиента, затем обсудите варианты решения.

Карта помогает связать этапы, инсайты, возможности и показатели. Следующее руководство поможет превратить выбранную возможность в проверяемое действие.

Проверьте себя

- На карте один понятный сценарий клиента.
- У этапов описаны действия и ожидания.
- У наблюдений есть источники.
- Выбрана проблема для следующего шага.

Следующий шаг

Разобрать ответы и выбрать следующее действие

Перейти от карты пути клиента к улучшениям

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