Начать работу с PeopleKnow

Выберите продукт для своей задачи, подготовьте материалы и определите первый результат.

Начало работы / Первые шаги / 4 мин

Результат
Вы знаете, в каком продукте начать работу и какие данные понадобятся.

Что подготовить

Сформулируйте одну задачу: собрать обратную связь после обращения, разобраться в повторных звонках или улучшить первый день сотрудника. Так будет проще выбрать продукт и проверить результат.

- Опишите аудиторию и конкретный сценарий.
- Соберите доступные отзывы, вопросы или заметки по итогам интервью.
- Договоритесь, кто в команде будет работать с результатом.

Выберите продукт

Experience CloudДля опросов, исследований и анализа обратной связи. Начните с одного события и короткого набора вопросов.Digital CJMДля карты пути клиента. Соберите на карте этапы, наблюдения, инсайты и возможности улучшения.Digital EJMДля карты пути сотрудника. Выберите сценарий: например, подготовку к выходу и первый рабочий день.

Откройте рабочее пространство

Используйте рабочую ссылку, которую вам передала команда. Общая точка входа — PeopleKnow (откроется в новой вкладке). Если у вас нет доступа или вы не уверены, какое пространство выбрать, уточните это у коллеги, который организует работу с PeopleKnow.

Держите руководство открытым рядом с продуктом: ссылки на отдельные разделы можно скопировать из адресной строки.

Ограничьте первую задачу

Для первого опроса подготовьте вопросы и проверьте путь участника. Для первой карты опишите один сценарий и добавьте подтверждённые наблюдения. Не пытайтесь охватить весь путь клиента или сотрудника за одну сессию.

Выберите руководство по вашему продукту ниже. Следуйте шагам руководства и проверьте результат по списку в конце статьи.

Проверьте себя

- Выбраны продукт и один сценарий.
- Есть рабочая ссылка и доступ к нужному пространству.
- Назначен человек, который разберёт результат.

Следующий шаг

Создать аккаунт PeopleKnow

Создать опрос в PeopleKnow

Составить первую карту пути клиента

Актуальная версия: https://www.peopleknow.ru/help/getting-started/