Работать с картами клиентского пути

Как собрать карту клиентского пути и подключить её метрики и кривую опыта к данным опросов, Excel или ручному вводу.

Digital CJM / Инструкция / 6 мин

Результат
На карте есть фазы и шаги, а метрики и кривая опыта показывают данные ваших опросов.

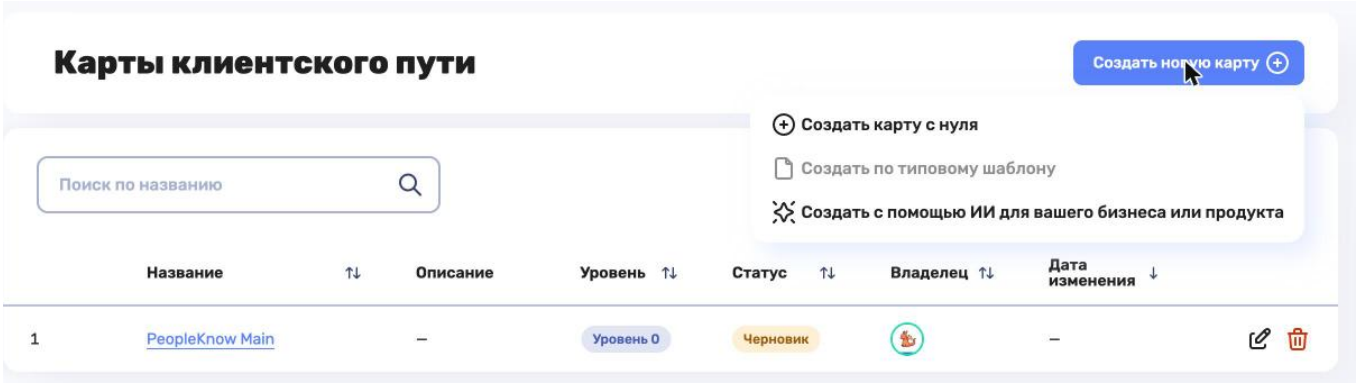
Карты клиентского пути

Карты клиентского пути показывают путь клиента по фазам и шагам. Под каждым шагом лежат ряды карточек: метрики, опыт (кривая эмоций), возможности, инсайты, решения, вложенные карты и медиа. Метрики и опыт подключаются к данным опросов, Excel-файлам или заполняются вручную.

Создать карту

Нажмите **Создать новую карту**:

- **Создать карту с нуля**: название, описание, **Уровень** (0–3), **Статус** (**Черновик** или **Опубликовано**) и **Владелец**. Статус — пометка для списка, он не меняет доступ к карте.
- **Создать с помощью ИИ для вашего бизнеса или продукта**: короткая анкета о компании, после неё AI строит карту по сайту компании.
- **Создать по типовому шаблону** пока недоступно.



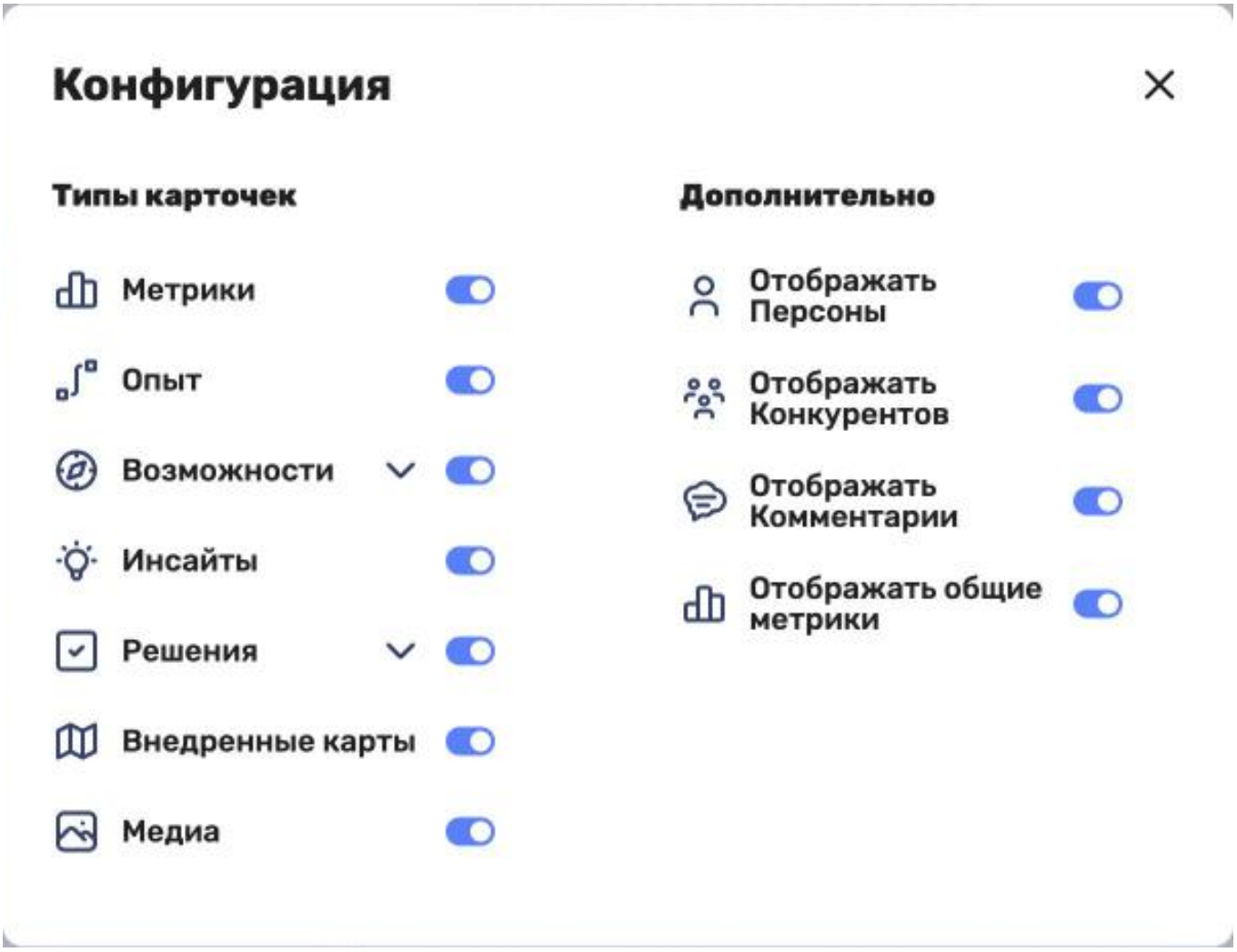
Меню «Создать новую карту»

В карте:

- Чтобы переименовать фазу или шаг, дважды нажмите на название. Кнопка **+** справа от фазы или шага (появляется при наведении) добавляет новую фазу или шаг. В меню **…** — перенос влево и

вправо, **Сменить цвет**, **Сделать Моментом истины** (для шага) и удаление.

- Ряды: **Добавить новый ряд** (название, тип карточек и место). В новой карте уже есть ряды Metrics, Experience, Opportunities, Insights и Solutions.
- **Конфигурация** включает и выключает типы карточек, персоны, конкурентов, комментарии и **Общие метрики** (метрики всей карты над фазами). Выключенный тип только скрывается, карточки сохраняются.
- **Добавить данные** загружает файл .xlsx, .docx, .pdf или .md (до 10 МБ): AI раскладывает его содержимое по карточкам, а с **Создавать новые стадии** — и по новым шагам.
- **Фильтр** — по персоне, конкуренту, владельцу и подразделению; **Поиск** отвечает на вопросы по карте с помощью AI; **Библиотека** вставляет копию карточки из другой карты.



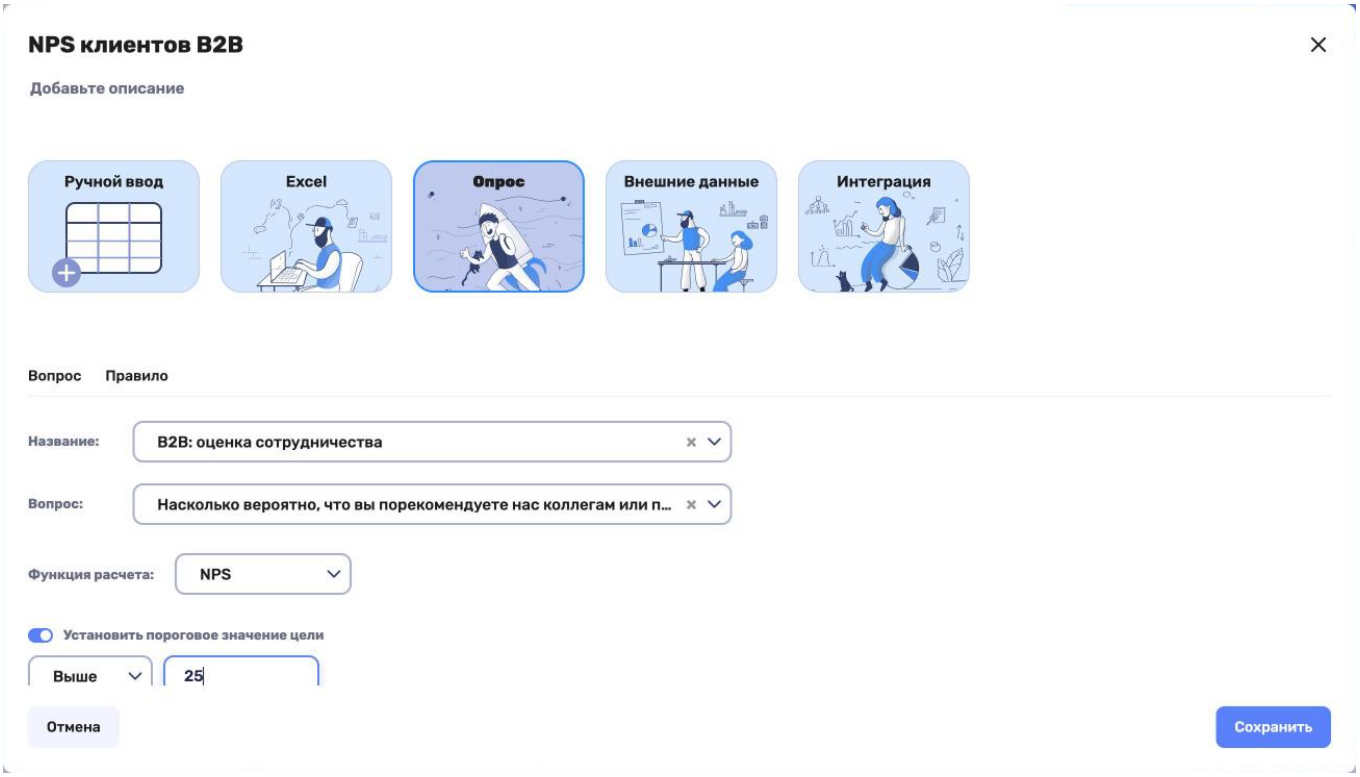
Конфигурация карты

Подключить метрику к данным

Наведите курсор на ячейку ряда метрик под шагом (или на блок **Общие метрики**) и нажмите **Создать**. Введите имя карточки и выберите источник:

- **Опрос**: выберите опрос в **Название** (в списке только опросы в работе) и **Вопрос**. Для шкалы, рейтинга, смайлов, NPS и eNPS выберите **Функцию расчета** — Count, Sum, Average, Min, Max, Last, NPS или CSAT; для остальных типов считается Count.
- **Excel**: нажмите **Скачать шаблон XLSX**. В первом столбце дата (в текстовом виде, как в шаблоне), в остальных — числа, каждый столбец становится линией графика. Данные копируются в карточку при загрузке.
- **Ручной ввод**: таблица дат и значений, **Добавить колонку**, **Добавить данные**.
- **Внешние данные** и **Интеграция** пока не работают.

Затем при необходимости включите **Установить пороговое значение цели** (**Выше** или **Ниже** и число) и выберите **Период**: Месяц, Квартал, Полгода или Год. Нажмите **Сохранить**. Карточка показывает значение и мини-график, а если цель не достигнута — **Ниже цели**. **Подразделение** только помечает карточку для фильтра карты, ответы по нему не фильтруются.



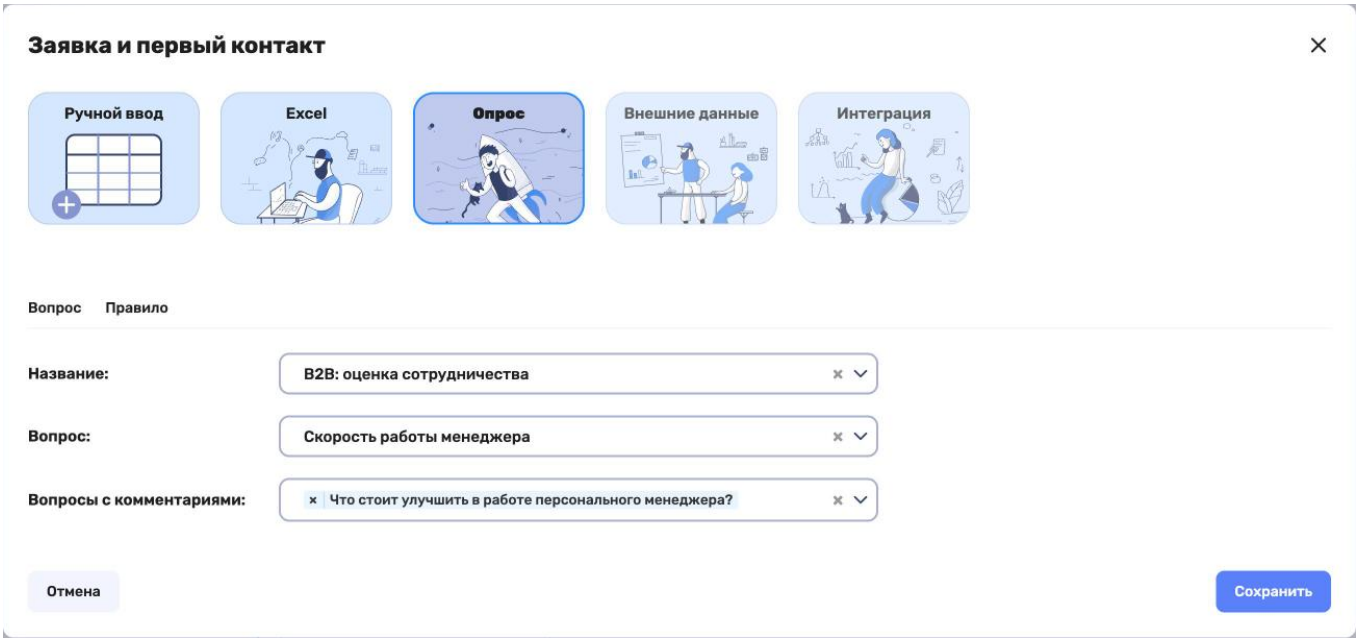
Карточка метрики с источником «Опрос»

Подключить кривую опыта к данным

Наведите курсор на ячейку ряда опыта под шагом и нажмите **Добавить данные**:

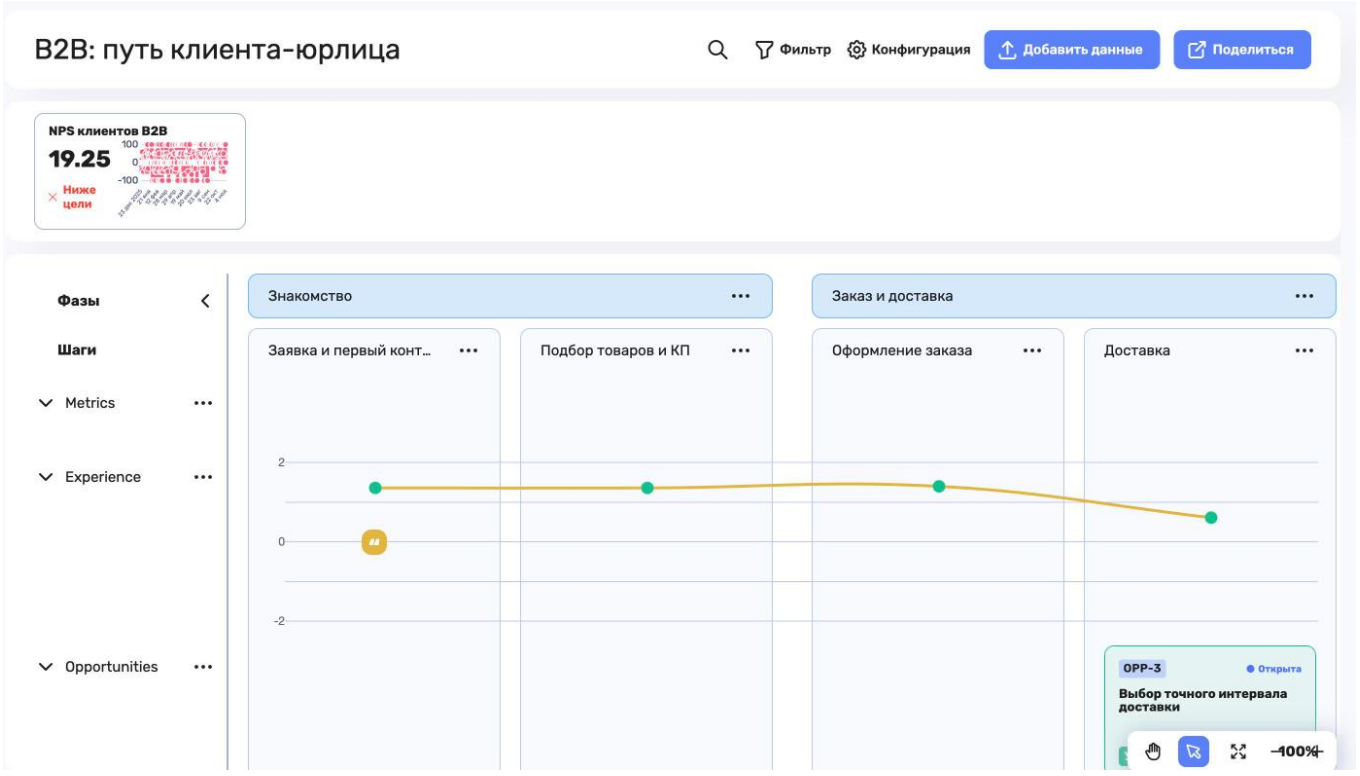
- **Опрос**: опрос, **Вопрос** типа шкала, рейтинг или выбор одного и **Вопросы с комментариями** — текстовые вопросы, из которых берутся цитаты. Среднее значение пересчитывается в шкалу от −2 до +2; для выбора одного используются **Веса** вариантов из конструктора опроса. Карточка показывает три последние цитаты.
- **Excel** или **Ручной ввод**: дата, значение от −2 до +2, комментарий, персона и подразделение

(шаблон — **Скачать шаблон XLSX**).



Карточка опыта с источником «Опрос»

Точки опыта соединяются в кривую через все шаги: выше нуля — зелёная зона, ниже — красная.



Демо-карта: метрика NPS, кривая опыта по шагам и возможность

Когда обновляются значения. Значения карточек из опроса считаются в момент сохранения карточки и сами не пересчитываются. Чтобы обновить метрику или опыт, откройте карточку и снова нажмите **Сохранить**: период тоже сдвинется на сегодняшний день. Если вопрос опроса изменили после настройки карточки опыта, проверьте её значение.

Инсайты, возможности и решения

Создайте карточку прямо в ряду (наведите курсор и нажмите **Создать**) и откройте её. Изменения сохраняются сами. В панели **Свойства** задаются шаг, тип, статус, владелец, подразделение, персоны и конкуренты; есть **Комментарии** и **Связанные карточки**.

- **Инсайт**: тип (Потребность, Боль, Выгода, Поведение, Наблюдение) и статус (Предположение, На обсуждении, Подтверждено, В архиве, Отменено). **Подтверждения > Добавить подтверждение** фиксирует источник (интервью, тайный покупатель, опрос…), тональность, достоверность и критичность — вручную.
- **Возможность**: Победа, Улучшение или «Другой способ»; статус от **Открыта** до **Решена**; оценка приоритетности ICE.
- **Решение**: быстрый фикс, эксперимент, проект, новая фича и другие; статус, риск, метод проверки, дедлайн и процент выполнения.

Все инсайты, возможности и решения пространства собраны на одноимённых страницах в меню **Карты клиентского пути**; там же **Персоны** (имя, ожидания, цели, болевые точки, мотивация) и **Конкуренты**. Персону или конкурента прикрепляют к карточке.

Поделиться копирует ссылку только для чтения, которая открывается без входа. Ссылка постоянная, в интерфейсе её нельзя отозвать, и вместе с картой она показывает персоны и конкурентов пространства.

Права: **Карты клиентского пути** (карты, ссылка, загрузка данных), **Карта клиентского пути: Структура** (фазы, шаги, ряды), **Карта клиентского пути: Карточки**, **Персоны** и **Конкуренты**. Карты не связаны с тикетами и дашбордами и не выгружаются.

Следующий шаг

Составить первую карту пути клиента

Перейти от карты пути клиента к улучшениям

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