Картирование пути клиента

Опишите фактический опыт человека, установите причины барьеров и проверьте изменения в ограниченном пилоте.



Было / целевое состояние записи в автосервис. Фотореалистичная учебная визуализация.

01

Клиент и задача

Определите одну услугу, группу, границы и показатель.

02

Опыт и причина

Сопоставьте интервью, наблюдение и измерение.

03

Проверка меры

Назначьте исполнителя, срок и контрольный замер.

Выполните семь этапов и закрепите результат

01

Согласуйте фокус

Владелец услуги вместе с руководителем проекта определяет услугу, группу клиентов и границы исследования.

Результат: Согласованное задание с одним предметом исследования.

02

Исследуйте опыт

Исследователь и сотрудники контактных подразделений изучают опыт выбранной группы клиентов.

Результат: Портрет клиента, записи действий и контактов, время по этапам, ответы и оценки.

03

Выделите этапы

Фасилитатор совместно с рабочей группой восстанавливает фактический путь в согласованных границах.

Результат: Последовательность с событиями входа и выхода из каждого этапа.

04

Заполните карту

Рабочая группа заполняет карту текущего состояния на основании собранных данных.

Результат: Карта текущего состояния с основаниями записей и эмоциональной кривой от −5 до +5.

Проверьте причины, выполните пилот и закрепите результат

05

Проверьте причины

Владелец услуги и представители подразделений анализируют барьеры и потери по этапам.

Результат: Подтвержденная причина, последствия для клиента и исходный показатель.

06

Подготовьте план

Руководитель проекта и владелец услуги выбирают мероприятия и согласуют ресурсы.

Результат: План мероприятий и карта целевого состояния с проверяемыми предположениями.

07

Закрепите результат

Владелец услуги и руководитель проекта оценивают пилот вместе с клиентами и рабочей группой.

Результат: Решение о закреплении или доработке изменения, обновленная карта и инструкции сотрудников.

Исследуйте фактический опыт и различия между клиентами

01

Интервью

Восстановите последний конкретный случай: цель, действия, трудности и результат.

02

Наблюдение

Запишите последовательность, время, ожидание, смену канала и повторные действия.

03

Учетные данные

Проверьте частоту барьера и показатели по одинаковым периодам и группам.

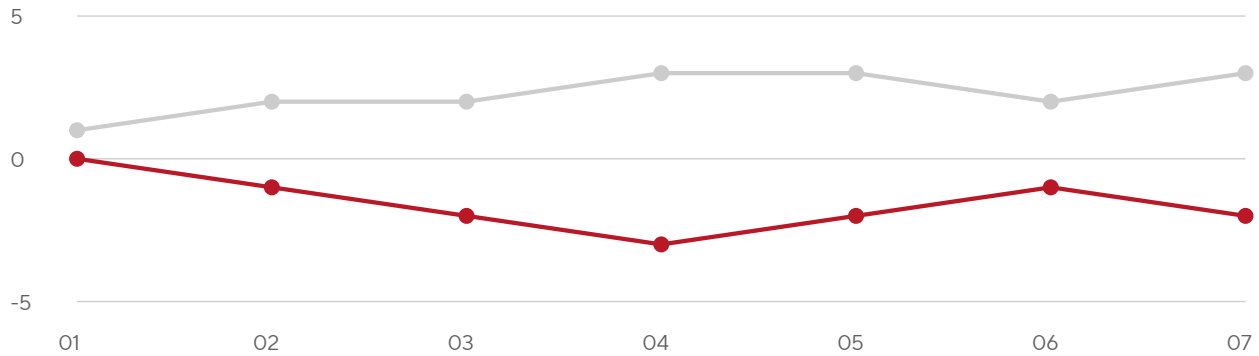
Вопросы для интервью

1. Какую задачу вы хотели решить?
2. С чего начали и где нашли информацию?
3. Какие действия выполняли по порядку? Через какие каналы?
4. На каком шаге пришлось ждать или повторять действие?
5. Что ожидали получить и что получили фактически?
6. Как оцените эмоцию на этом шаге от -5 до +5?
7. Чем завершилось обращение? Что потребовалось дополнительно?
8. Что помогло бы получить результат проще?

Исследователь включает завершенные и прерванные обращения, разные каналы, обычную и пиковую нагрузку. Для клиентов с особыми потребностями команда проверяет доступность информации и помощи.

Свяжите содержание карты с каждым действием клиента

Ожидание	Задача клиента и критерий успешного шага.
Действие	Что человек фактически делает, включая повторы.
Время	События начала и конца, длительность, единица.
Показатель	Определение, способ измерения, период и число обращений.
Точка контакта	Канал, объект взаимодействия и подразделение.
Эмоция	Оценка клиента от -5 до +5 и причина переживания.
Барьер	Наблюдаемая трудность и ее последствие.
Мера	Действие по устранению подтвержденной причины.
Приоритет	Срочно, важно, не срочно; обоснование выбора.



Красная линия — текущий учебный опыт. Серая линия — предполагаемое целевое состояние. Эмоции рабочая группа уточняет у клиентов.

Подтвердите причину и выберите порядок проверки мер

Пример: клиент повторно звонит, чтобы узнать время записи. Рабочая группа проверяет, когда заявка связывается со свободным интервалом и кто подтверждает его клиенту.

Высокое влияние / низкая сложность

Подготовьте первоочередной пилот. Подтвердите причину и согласуйте исполнителя и замер.

Высокое влияние / высокая сложность

Оцените ресурсы и зависимости. Проверьте главное предположение в ограниченном пилоте.

Низкое влияние / низкая сложность

Сопоставьте меру с приоритетными действиями. Назначьте срок и показатель.

Низкое влияние / высокая сложность

Уточните целесообразность, требования к услуге и доступные альтернативы.

Проверка «5 почему»

Для каждой связи между проблемой и причиной запишите подтверждающий факт. Уточните, какое подразделение управляет причиной. Назначьте дополнительное наблюдение, когда данных недостаточно. Меру выбирайте после проверки причины.

Задайте критерий пилота и примите решение по результату

01

Границы

Одна услуга, группа клиентов, каналы, период и обычная нагрузка.

02

Исходное значение

Показатель, единица, способ измерения и число обращений до изменения.

03

Мера

Конкретное действие, исполнитель, ресурс и срок завершения.

04

Контроль

Сопоставимые условия, повторный замер и повторный опрос клиента.

05

Решение

Закрепить изменение, уточнить меру или назначить дополнительную проверку.

06

Стандарт

Обновить инструкцию, обучить сотрудников и назначить владельца показателя.

Расчет удовлетворенности (CSI)

CSI = сумма оценок / (число ответов × максимальный балл) × 100%. Для шкалы 1-5 нижняя граница равна 20%. Ориентиры: выше 80% — высокий уровень, 60-80% — средний, ниже 60% — низкий.

Сравнивайте одинаковые вопросы и группы. Фиксируйте число ответов, канал и период. Изменение удовлетворенности сопоставьте с операционными показателями.

Проверьте информационный разрыв на записи в автосервис



Время визита

Клиент выбирает доступный интервал и получает подтверждение. Проверьте время согласования и повторные контакты.

Условия приема

Подтверждение содержит дату, время, адрес, задачу и подготовку. Проверьте дополнительные вопросы.

Сведения мастеру

Мастер получает карточку записи до визита. Проверьте ожидание приема и повторные запросы сведений.

Изображения показывают учебную модель. Численные цели и результат внедрения команда подтверждает измерениями на конкретной услуге.