Согласуйте фокус исследования

Группа клиентов

Услуга и потребность

Начальное и конечное события

Гипотеза о барьере и причине

Показатель и правило измерения

Период, каналы и состав клиентов

Владелец услуги и рабочая группа

Дата согласования и следующая проверка

Текущее состояние / этапы 1-4

Укажите название действия клиента. Зафиксируйте данные и основание записи. Единицы и определения показателей согласуйте для всей карты.

	Этап 1: _____	Этап 2: _____	Этап 3: _____	Этап 4: _____
Ожидание				
Действие				
Время / показатель				
Контакт / подразделение				
Эмоция / ее причина				
Барьер / последствие				
Мера / способ проверки				
Приоритет / основание				

Дата и версия: _____ Группа клиента: _____ Основание записей: _____

Текущее состояние / этапы 5-7

Укажите название действия клиента. Зафиксируйте данные и основание записи. Единицы и определения показателей согласуйте для всей карты.

	Этап 5: _____	Этап 6: _____	Этап 7: _____
Ожидание			
Действие			
Время / показатель			
Контакт / подразделение			
Эмоция / ее причина			
Барьер / последствие			
Мера / способ проверки			
Приоритет / основание			

Дата и версия: _____ Группа клиента: _____ Основание записей: _____

Целевое состояние / этапы 1-4

Укажите название действия клиента. Зафиксируйте данные и основание записи. Единицы и определения показателей согласуйте для всей карты.

	Этап 1: _____	Этап 2: _____	Этап 3: _____	Этап 4: _____
Ожидание				
Действие				
Время / показатель				
Контакт / подразделение				
Эмоция / ее причина				
Барьер / последствие				
Мера / способ проверки				
Приоритет / основание				

Дата и версия: _____ Группа клиента: _____ Основание записей: _____

Целевое состояние / этапы 5-7

Укажите название действия клиента. Зафиксируйте данные и основание записи. Единицы и определения показателей согласуйте для всей карты.

	Этап 5: _____	Этап 6: _____	Этап 7: _____
Ожидание			
Действие			
Время / показатель			
Контакт / подразделение			
Эмоция / ее причина			
Барьер / последствие			
Мера / способ проверки			
Приоритет / основание			

Дата и версия: _____ Группа клиента: _____ Основание записей: _____

Подготовьте мероприятие и контрольный замер

Барьер и подтвержденная причина

Мера и ожидаемое изменение показателя

Ответственный и ресурсы

Срок начала и завершения

Показатель, единица и способ измерения

Исходное и целевое значения

Дата и условия контрольного замера

Фактический результат и решение владельца услуги

Проверьте подготовку и актуальность карты

- [ ] Согласованы клиент, услуга, границы и показатель.
- [ ] Назначены владелец услуги, фасилитатор, исследователь и подразделения.
- [ ] Включены выбранные группы, каналы и условия нагрузки.
- [ ] Назначены интервью, наблюдения и анализ учетных данных.
- [ ] Согласованы события начала и конца, единицы и расчет показателей.
- [ ] Зафиксированы основания записей и гипотезы причин.
- [ ] Назначена сверка карты с клиентами и сотрудниками.
- [ ] У каждой меры определены исполнитель, срок и контроль.
- [ ] Карта обновляется ежегодно и при изменении услуги.

Следующее действие: _____

Исполнитель и срок: _____

Решение владельца услуги: _____