

СJM

Внешние и внутренние
клиенты

настоящие
возможности

росбанк

ЧТО ТАКОЕ CJM?

только без прямого перевода, пожалуйста

**КАК
ПОКАЗЫВАТЬ?**

ВОТ ТАК?

Customer Journey Map Покупка новых кроссовок для бега

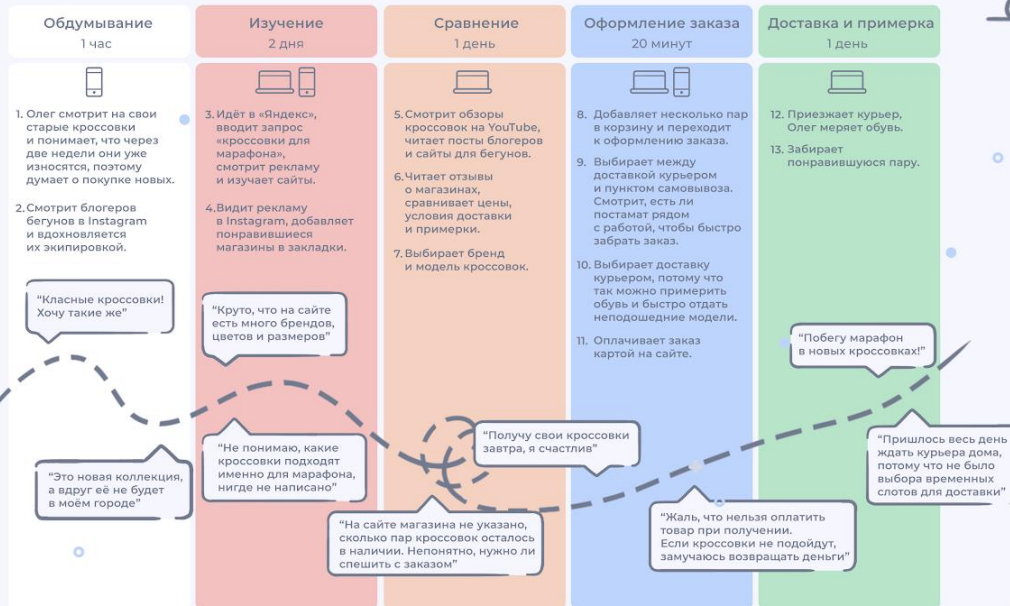


Олег

Олег занимается бегом на длинные дистанции. Через неделю он побежит первый марафон и хочет купить новую пару кроссовок для забега.

Ожидания

- > Выбрать из разных брендов и цветов.
- > Увидеть, как смотрятся кроссовки на бегунах.
- > Получить быструю доставку и примерку до оплаты.



ИЛИ ТАК?

Ф 02 ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ WONDERFULL

Карта пути пользователя (CJM) сценарий: Путь инстранныго туриста из аэропорта до гостиницы.

mos.ru

Кейс
Проектирование приложения для гостей города Москвы.

Заказчик **Год**
Mos.ru 2016-2017

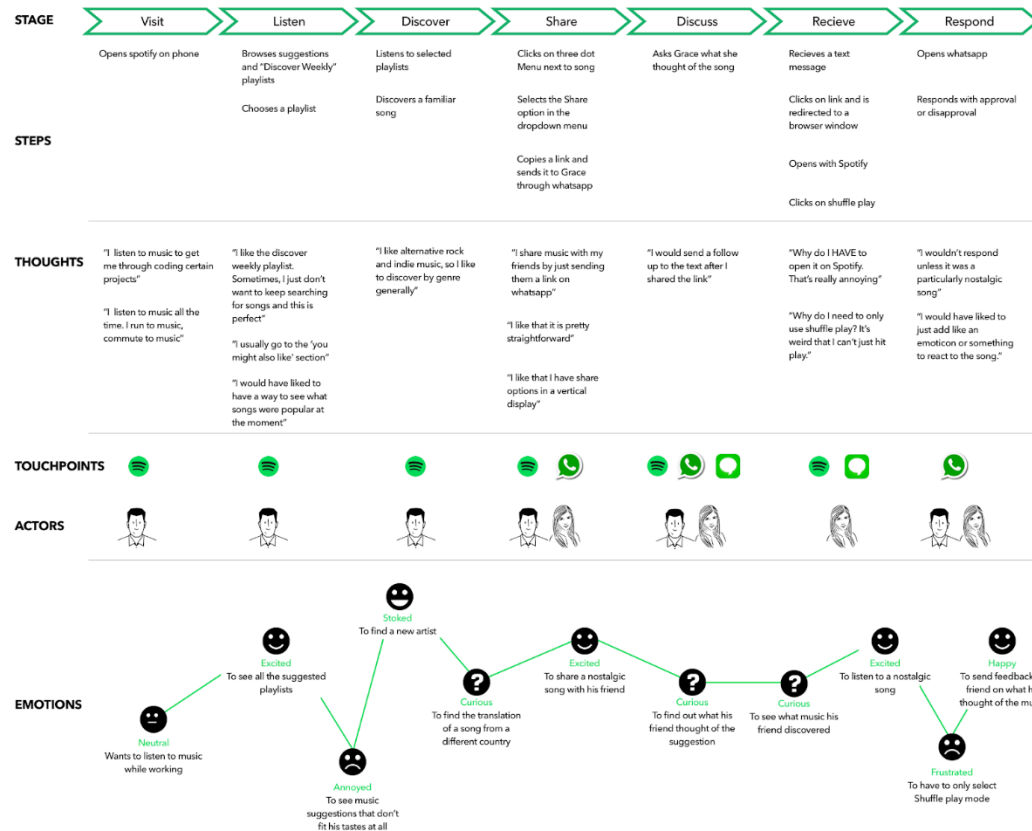
Цель проекта для команды Wonderfull

Команда Wonderfull на этапе исследования изучала пользовательские сценарии гостей города Москвы. Мы провели больше 50 встреч с группами туристов для поиска ключевых проблем и персонажей. На базе исследований мы определяли задачи продукта и формировали продуктовую гипотезу.



ВОТ ЕЩЁ

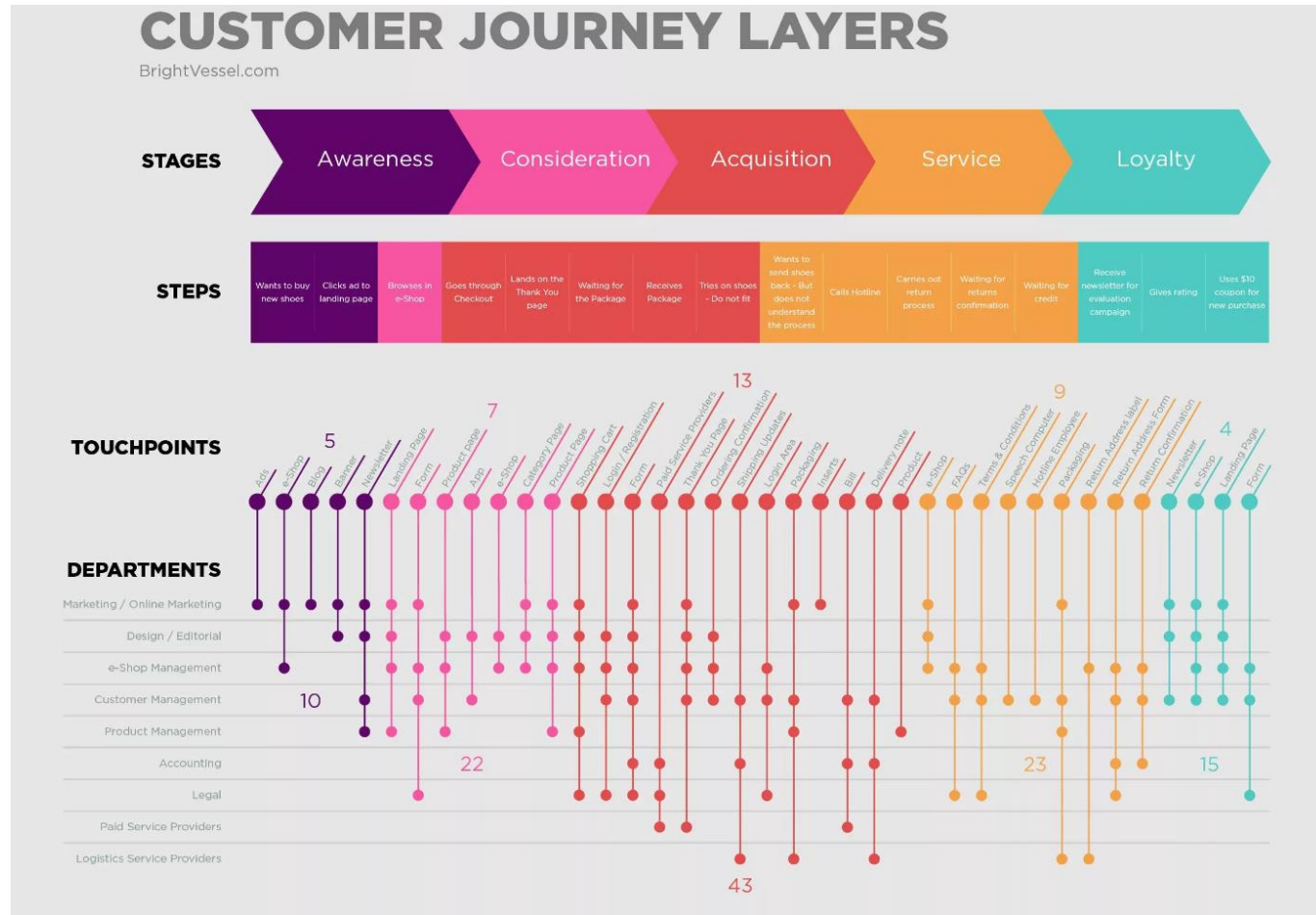
Customer Journey Map - Music Sharing Experience



A TAK?



ЧТО ЗДЕСЬ НОВОГО?



КОГДА УЖЕ ПО ТЕМЕ БУДЕТ ИНФОРМАЦИЯ?



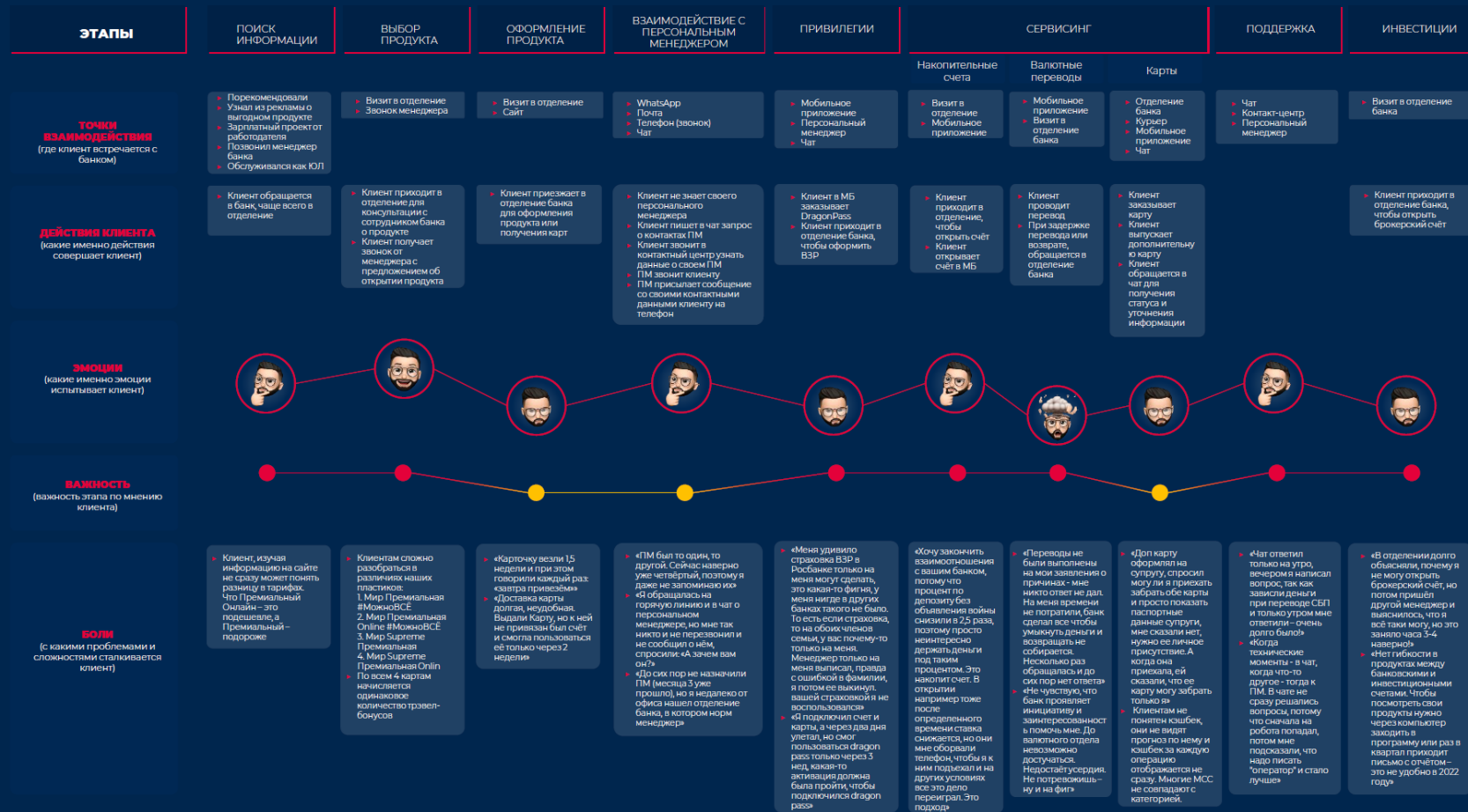
ВОТ СЕЙЧАС



МЫ ДЕЛАЕМ ТАК

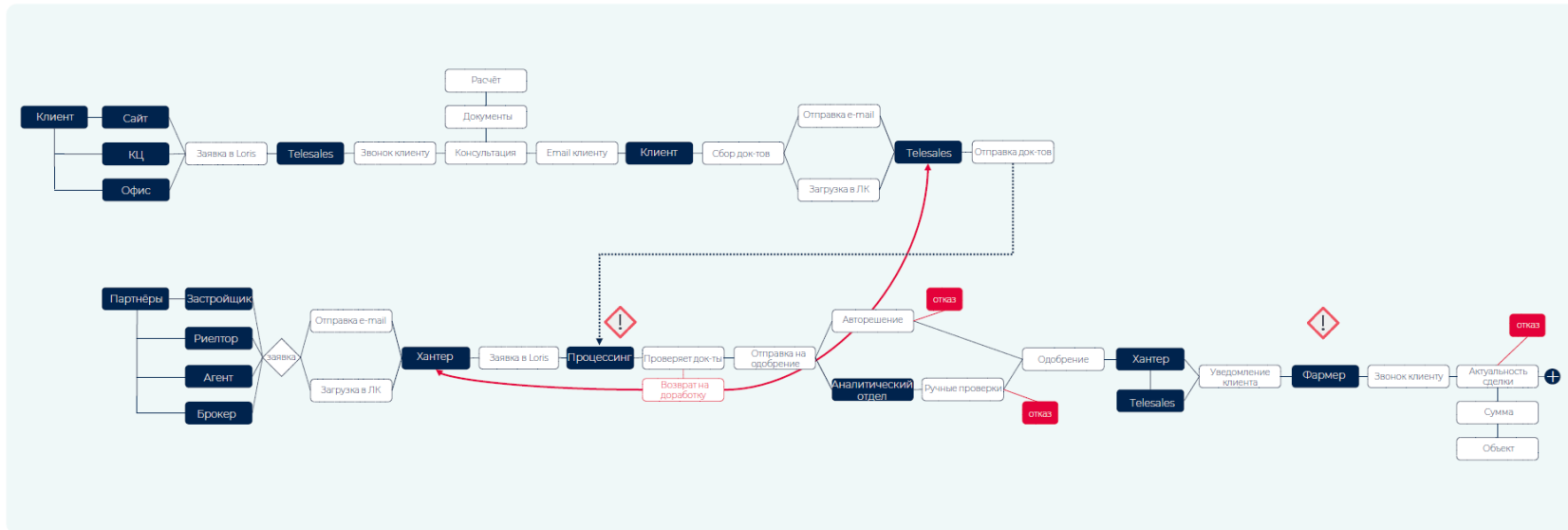
Customer journey map

Р



ПЛЮС ЕЩЁ ЭТО

Процесс 1\2 Заявка-одобрение сделки



ПРОБЛЕМЫ
(с какими проблемами и сложностями сталкиваются сотрудники)

Хантеру приходится корректировать заявку от партнера

Партнёры просят помочь с заявкой и документами хантеров в кабинете партнёра из-за чего возникают ошибки на стыке Лорис и Дом про

Процессинг разбирает и систематизирует документы после хантера

Не хватает документов клиентских или документов партнёра (нет прописки.)

Хантеры выкладывают один и тот же документ несколько раз, например, 6 анкет

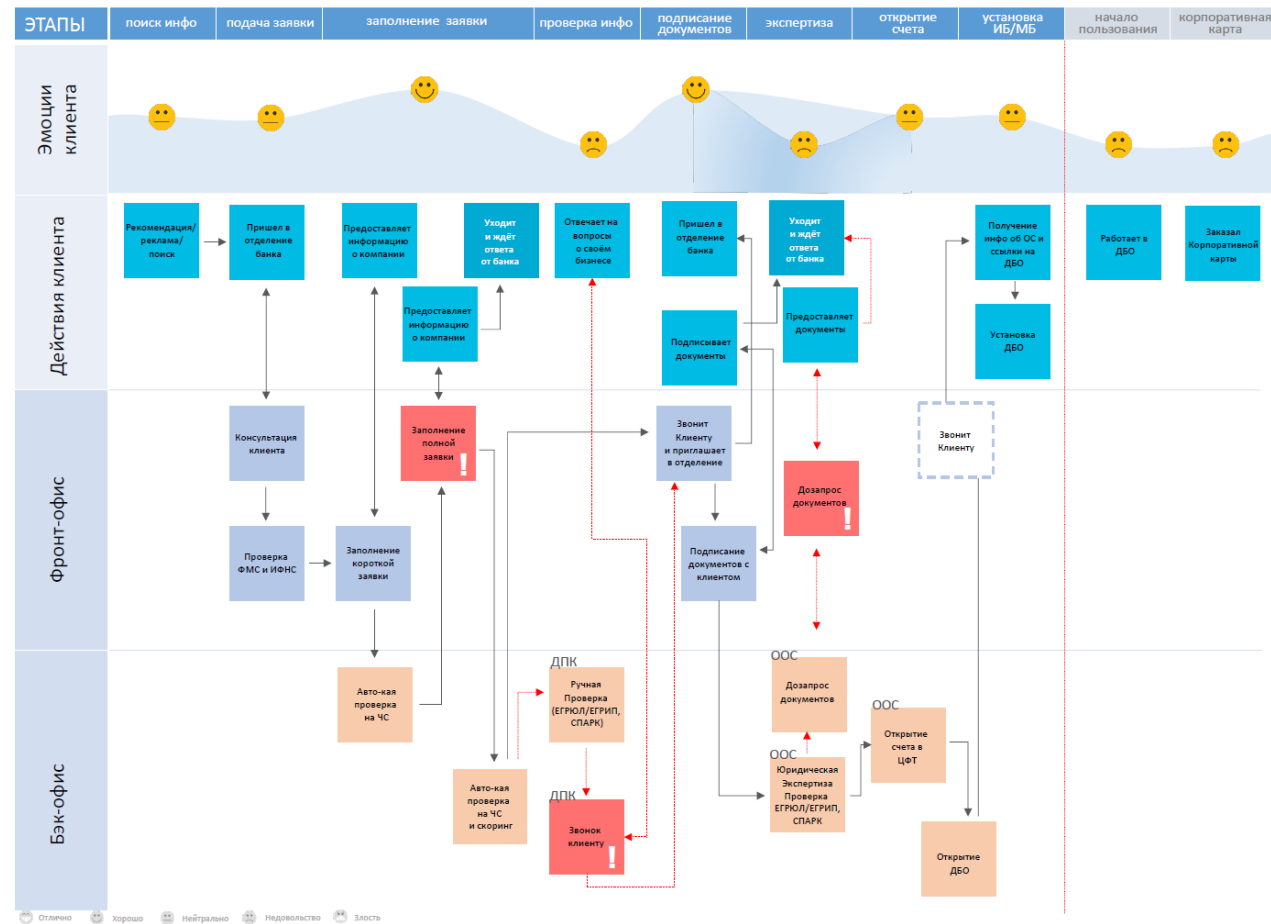
Выставляются дополнительные условия, ориентируясь на анкету, но данные могут быть некорректными в сравнении с паспортом

Клиенту одобрили кредит по одному доп. условию, но на сделке выясняется, что оно было не учтено и нужно убрать его в системах

Не подходит сумма или клиент говорит, что неактуально

ИЛИ ТАК ЕЩЁ

BLUEPRINT ОТКРЫТИЕ СЧЁТА через отделение банка



ПОКАЗЫВАЕМ CJM

и дополняем её действиями и шагами, которые лежат на стороне бизнеса, но не видны клиенту

ЗАЧЕМ?



НА ЭТОМ ВСЁ, НАРОД

Пока!