



1В Путь обслуживания пользователей

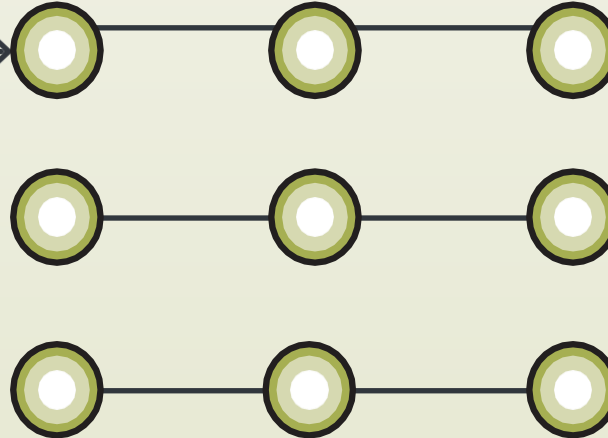
ПЕРЕД

Напишите или нарисуйте шаги, предшествующие использованию службы. Например, возникновение проблем со здоровьем, поиск медицинской организации, подготовка и сдача анализов. Постарайтесь ответить хотя бы на следующие вопросы: Какие потребности пользователей удовлетворяет медицинская служба? Как заказчику приходит в голову идея выбрать свою больницу или поликлинику? По каким каналам ваш пользователь может найти дополнительную информацию вашем сервисе?



В ТЕЧЕНИЕ

Отметьте шаги, которые пользователь выполняет при использовании службы. Например, прибытие, ожидание, лечение, выписка, различные этапы самой услуги... попробуйте представить каждый шаг как последовательное событие.



ПОСЛЕ

Отметьте шаги, следующие за использованием службы. Например, что делает **пользователь** сразу после использования услуги? Будет ли какое-либо общение или последующий визит после использования сервиса?



Отметьте горячие точки развития сервиса на пути:



Пользователь имеет хороший опыт на этом этапе.



У пользователя возникают проблемы на этом этапе.



Советы

Еще до начала исследований можно подумать о том, где находятся горячие точки развития. Таким образом, вы можете сформировать свои собственные предположения о целях развития. Вы можете проверить эти идеи «что, если» в интервью с клиентами.