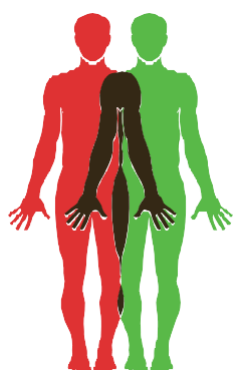




ШАГИ		ДО <i>Замечайте, поймите, срабатывайте.</i>	ВО ВРЕМЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЕРВИСА <i>Решение использовать, первое использование, последующее использование, помочь с проблемами.</i>	ПОСЛЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ <i>Построение отношений, стимулирование повторного использования, окончание использования.</i>
ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ	НУЖДЫ <i>Чего хочет пользователь?</i>			
	ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ <i>Что делает пользователь?</i>			
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ	ТОЧКА КАСАНИЯ <i>Как пользователь вступает в контакт с услугой?</i>			
	ОТВЕТЫ <i>Как отвечают на требования пользователя? (Что делает сотрудник? и т.д.)</i>			



Цветовой код и название персоны.
Пройдите через «путешествие» для каждой из ваших персон. Укажите это цветной линией, которая соединяет точки касания, которые использует ваша персона.

