

Клиент	Ольга, 30 лет , Москва. Менеджер среднего звена в банке. Постоянный клиент.			Цель составления CJM	Определить основные требования к разрабатываемому web-приложению для сохранения и повышения лояльности клиентов		
Цели	Быстро и просто записаться к врачу нужной специальности.						
Этапы и задачи	Поиск приложения	Открытие приложения	Выбор клиники	Выбор врача	Выбор даты и времени посещения	Авторизация	Подтверждение записи
Задача клиента: что главное на этом этапе?	Найти сайт с формой записи	Быстро найти форму записи	Выбрать ближайшую к работе клинику	Выбрать нужного специалиста	Выбрать дату и время посещения	Ввести номер телефона и смс подтверждения	Убедиться что запись есть
Процессы на этапе	Поиск сайта в поисковике	Поиск возможности записаться на прием на сайте клиники	Ищет нужную клинику по адресу/ближайше му метро	Ищет нужного специалиста	Просматривает доступные даты и время приема	Введение номера телефона	Ожидание подтверждения
Чувства и мысли клиента		Быстрее записаться, нужно работать	Где же моя клиника	Мне нужен врач	Нет удобного для меня времени, а если попробовать другого врача.	Быстрая, медленная авторизация, много данных вводить	
Барьеры	Страницы клиники нет в поисковой выдаче на первой странице	Нет кнопки на главной странице или ее плохо видно	Отсутствие рядом с названием клиники адреса/ближайше й станции метро	Нет поиска врача по специализации и/или фамилии, нет выбора из популярных катергорий	Нет подходящего времени приема	Много полей для заполнения	Отсутствие потдтверждения
Что мы предлагаем		Оставить номер телефона для обратной связи					
Важность этапа	5	5	3	3	3	4	2
Удовлетворенность клиента		3					
Решения по этапу	Проверить (обеспечить) наличие страницы на первых позициях поисковой выдачи по различным запросам в различных поисковиках	Сделать хорошо видимую кнопку записи на привычном для клиента месте	Для идентификации клиник отображать адрес каждой и ближайшее метро	Добавить наиболее популярные специализации врачей, с переходом на фамилии. Сделать поиск по специализации и фамилии	Добавть возможность выбора другого специалиста, сразу предложить альтернативу по датам и времени.	Добавить возможность автоматического заполнения полей с ФИО по номеру телефона из CRM	Добавить информацию об успешной записи и продублировать смс на телефон.