



Автолюбитель

◇ Нужно очередное ТО!

◇ Блин, ДТП!

● Решение вопросов по месту ДТП

Выход: Явно опеределённые неисправности по внешнему облику и поведению.

Барьеры: Отсутствие понимания, что именно сломалось и о наличии скрытых внутренних повреждений.

от часов до дней

● Обращение к эксперту

● Предоставление транспортного средства (ТС)

Ожидание решения

● Осведомлённость о необходимой покупке

● Поиск запчастей по номеру

● Выбор подходящего товарно-логистического предложения

● Покупка автотовара

...

● Подготовка к ТО

Выход: Перечень необходимых к закупке автотоваров.

Барьеры: Отсутствие понимания, где взять перечень.



Автоэксперт

● Входящая заявка

● Приёмка ТС

● Локализация узла или описание поломки

● Подбор запчасти

Выход: Бренд-марка + оригинальный партномер

Выход: Перечень требуемых запчастей и ремонтных работ

Имя процесса	Услуга опыт покупки автозапчастей
Модальность	Как есть
Кем заполняется	Андрей Шапиро
Дата последних изменений	01.02.2024
Дата создания	27.11.2023