|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Гриша (А), Сергей (В), Иосиф Иосифович (С)** | | | | | | | | | | | | | | |
| **CJM** | | Как узнали | | | | Обдумывание | Покупка | Пользование | | | | | | Лояльность & Продвижение |
| **Действия клиента** | | Листает соц. сети | Ищет информацию в интернете, посоветовали продукт коллеги | | | Читает информацию на сайте, обдумывает решение | Звонит по номеру телефона, оставляет заявку на сайте, договаривается о встрече лично | Фотографирует полку, получает анализ | Конвертирует анализ в отчёты | | | Получает советы по выкладке | A | Советует коллегам, хорошо отзываются о продукте в медиа |
| Загружает старые данные и комбинирует их с нашими | Проводит полный анализ данных, получает советы по закупкам | | | Построение стратегий с помощью ИИ и глубокого анализа | B |
| Просматривает ситуацию во всех магазинах | | Решение обнаруженных проблем | | | C |
| **Цель клиента** | |  | Улучшить выкладку, ускорить и упростить свою работу | | A | Понять является ли продукт решением его проблем | Приобрести продукт и внедрить в магазин | Проверить правильность выкладки, получить анализ | Сделать все необходимые отчёты | | | Улучшить выкладку, повысить продажи | A | Показать, что их магазин использует инновационные технологии |
| Увеличить продажи магазина, улучшить ассортимент | | B | Улучшить аналитику | Улучшить ассортимент и повышение объёма продаж | | | Увеличение объёма продаж | B |
| Контролировать и следить за своей сетью | | C | Контроль своей сети | | | Увеличение прибыли, улучшение сервиса | | C |
| **Точки касания** | |  | Сайт | | | Информация на сайте | Заявки на сайте, звонки, мессенджеры, email | Приложение | | | | | |  |
| **Эмоции** | | 5 | 2 | | | 3 | 1 | 5 | | | | | | 5 |
| **Бизнес цель** | | Привлечь больше клиентов | | | | Убедить клиента, что этот продукт нужен ему | Продать продукт | Удержать клиента | | | | | | Привлечь больше клиентов |
| **KPI** | | Подписчики, просмотры | Количество посещений | | | Время, проведённое на сайте | Количество покупателей | Длина цикла жизни клиента | | | | | | Количество покупателей |
| **Наша задача** | | Сделать информативные, кликбейтные посты, развивать соц. сети | Сделать приятный для глаза сайт | | | Сделать грамотную подачу продукта на сайте | Ответить на все вопросы клиента, оформить заказ, внедрить продукт в магазин | Сделать удобное мобильное приложение для фотографирования полки и отправки на сервер | | | | | | Сделать приятное красивое кликабельное оформление |
|  | |  |  | |  |  |  |  | | | | |  |  |
|  | |  |  | |  |  |  |  | | | | |  |  |
|  | |  |  | |  |  |  |  | | | | |  |  |
|  |  | | | **Сергей** | | | | | | | | | | |
| **CJM** | | Как узнали | | |  | Обдумывание | Покупка | Пользование | | | | |  | Лояльность & продвижение |
| **Действия клиента** | | Листает соц. сети | Ищет информацию в интернете, посоветовали продукт коллеги | |  | Читает информацию на сайте, обдумывает решение | Звонит по номеру телефона, оставляет заявку на сайте, договаривается о встрече лично | Загружает данные на сайт, получает анализ | Получает советы по закупке, расширении товарной линии | | | Просматривает визуализацию |  | Советует коллегам, хорошо отзываются о продукте в медиа |
| **Цель клиента** | |  | Облегчить анализ, улучшить результаты, увеличить продажи | |  | Понять является ли продукт решением его проблем | Приобрести продукт и внедрить в магазин | Провести анализ данных | Улучшить продажи | | | Следить за результатами |  | Показать, что их магазин использует инновационные технологии |
| **Точки касания** | |  | Сайт | |  | Информация на сайте | Заявки на сайте, звонки, мессенджеры, email | Сайт | | | | |  |  |
| **Эмоции** | | 5 | 2 | |  | 3 | 1 | 5 | | | | |  | 5 |
| **Бизнес цель** | | Привлечь больше клиентов |  | |  | Убедить клиента, что этот продукт нужен ему | Продать продукт | Удержание клиента | | | | |  | Привлечь больше клиентов |
| **KPI** | | Подписчики, просмотры | Количество посещений | |  | Время, проведённое на сайте | Количество покупателей | Отзывы клиентов, рост объёма продаж | | | | |  | Количество покупателей |
| **Наша задача** | | Сделать информативные, кликбейтные посты, развивать соц. сети | Сделать приятный для глаза сайт | |  | Сделать грамотную подачу продукта на сайте | Ответить на все вопросы клиента, оформить заказ, внедрить продукт в магазин | Сделать качественное удобное приложение для анализа, хорошую экспертную систему, визуализацию, универсальный загрузчик данных | | | | |  | Сделать приятное красивое кликабельное оформление |
|  | |  |  | |  |  |  |  | | | | |  |  |
|  | |  |  | |  |  |  |  | | | | |  |  |
|  |  | | | **Иосиф Иосифович** | | | | | | | | | | |
| **CJM** | | Как узнали | | |  | Обдумывание | покупка | пользование | | | | |  | Лояльность & продвижение |
| **Действия клиента** | | Листает соц. сети | Ищет информацию в интернете, посоветовали продукт коллеги | |  |  |  |  |  | | |  |  |  |
| **Цель клиента** | |  | Хочет видеть состояние своей сети целиком | |  |  |  |  |  | | |  |  |  |
| **Точки касания** | |  | Сайт | |  |  |  |  |  | | |  |  |  |
| **Эмоции** | | 5 | 2 | |  |  |  |  |  | | |  |  |  |
| **Бизнес цель** | | Привлечь больше клиентов |  | |  |  |  |  |  | | |  |  |  |
| **KPI** | | Подписчики, просмотры | Количество посещений | |  |  |  |  |  | | |  |  |  |
| **Наша задача** | | Сделать информативные, кликбейтные посты, развивать соц. сети | Сделать приятный для глаза сайт | |  |  |  |  |  | | |  |  |  |