

Customer Journey Map



Ольга, 29 лет (Невеста-организатор). Менеджер в IT-компании, Москва. Активно пользуется смартфоном и планирует все в цифровом виде.

Цель: самостоятельно спланировать идеальную свадьбу без свадебного организатора, сохранив контроль над бюджетом и процессом. Боится что-то упустить.

Мотивация: видит в приложении личного помощника, который структурирует хаос, напомнит о важном и поможет ничего не забыть.

Боли: Перегружена информацией, боится превысить бюджет, не знает, с чего начать, испытывает стресс от необходимости координировать всех подрядчиков и гостей.

Этапы и задачи	Этап формирования потребности	Выбор решения	Начало работы	Активное планирование	Контроль и корректировка	Финальная подготовка	Свадебный день
Задача клиента: что главное на этом этапе?	Осознать, что планирование вышло из-под контроля	Найти инструмент для систематизации планирования	Разобраться в приложении и перенести существующие данные	Заполнить все разделы: бюджет, гости, подрядчики	Убедиться, что всё под контролем, внести правки	Удостовериться, что ничего не упущено	Следовать плану, оперативно вносить изменения
Процессы на этапе	Понимает, что заметки в блокноте не работают	Ищет в App Store, сравнивает приложения	Скачивает Perfect Wed, регистрируется, создает карточку свадьбы	Вносит бюджет по категориям, добавляет гостей, ищет подрядчиков	Проверяет прогресс по чек-листам, корректирует бюджет	Сверяется с таймлайном	Следует расписанию, вносит фактические траты (доплаты подрядчикам)
Чувства и мысли клиента	Это хаос! Я ничего не успеваю и постоянно что-то забываю	Надеюсь, это приложение станет моим спасением	Интерфейс понятный, но заполнять всё с нуля утомительно	Так гораздо лучше! Теперь я вижу всю картину и чувствую контроль	В среду у меня защита проекта на работе, встретиться с фотографом не получится. Надо перенести встречу	Столько деталей... Надеюсь, я ничего не упустила в спешке	Всё идёт по плану. Я спокойна и могу наслаждаться днем!
Барьеры		Сложно выбрать из множества приложений	Не хочет тратить время на долгую	Путается в категориях бюджета, не	Забывает регулярно проверять	Боится, что забыла кому-то	Разрядился телефон, нет доступа к

			регистрацию и ввод данных	знает, кого добавить в подрядчики	приложение и вносить изменения	отправить пригласительный	планам/хочет попросить подругу проконтролировать таймлайн, чтобы самой не отвлекаться и наслаждаться праздником
Решения или способы преодоления барьеров	Приложение "Perfect Wed" с решением проблемы хаоса	Проработать маркетинг приложения с салонами платьев, ведущими, фотографами и др. Четкое позиционирование и скриншоты в App Store и Play Market	Упрощенная регистрация, шаблоны для быстрого старта	Готовые категории, каталог проверенных подрядчиков	Создания событий в календаре, Push-уведомления о предстоящих задачах и дедлайнах	Функция статуса в списке гостей (приглашён, подтвердил, отказался).	Возможность экспорта таймлайна и бюджета в PDF

Customer Journey Map



Максим, 32 года и Алина, 29 лет (Пара, разделяющая обязанности) Молодая пара, оба работают (Алексей — инженер, Анна — дизайнер). Санкт-Петербург. Алексей принял решение самостоятельно профинансировать свадьбу, но организацию доверил Алине.

Цель: Совместно организовать свадьбу: Алина управляет организационным процессом (подбор подрядчиков, гости, расписание), а Максим контролирует бюджет и участвует в ключевых финансовых и итоговых решениях.

Мотивация: Сделать подготовку к свадьбе общим проектом, а не источником стресса и недопонимания, где у каждого есть зона ответственности, но сохраняется общая картина.

Боли: Постоянные взаимные вопросы о бюджете и прогрессе. Максим чувствует себя отстраненным, но не хочет погружаться в детали. Нет единого места для хранения контактов, вариантов и бюджета

Этапы и задачи	Совместное решение	Совместный старт	Планирование бюджета	Организация процесса	Контроль прогресса	Управление гостями	Организация нового мероприятия (личный проект Алины)
Задача клиента: что главное на этом этапе?	Определить роли в организации свадьбы	Найти сервис, позволяющий работать вдвое для контроля бюджета и организации	Установить бюджетные лимиты по категориям	Создать структуру мероприятия: гости, расписание, задачи	Максим проверяет прогресс подготовки, помогает с отстающими задачами	Оперативное внесение изменений в список гостей обоими партнерами	Создать отдельное мероприятие без доступа Максима
Процессы на этапе	Обсуждают необходимость общего планирования, распределения обязанностей	Скачивают приложение, создают карточку свадьбы, настраивают общий доступ	Максим устанавливает общий бюджет и лимиты по категориям	Алина создает списки гостей, таймлайн дня, чек-листы	Максим просматривает прогресс по чек-листам, берет на себя просроченные задачи	Максим отмечает отказавшихся гостей, Алина видит изменения в реальном времени	Алина заходит в профиль, выбирает "Создать личное мероприятие", выбирает тип (девичник/встреча с подругами), настраивает приватность
Чувства и мысли клиента	Я возьму на себя бюджет, а	Теперь у нас есть общее пространство	Важно сразу установить четкие	Так гораздо организованнее - все задачи и	Вижу, что рассылка приглашений	Друг не сможет прийти - быстро	Удобно, что можно создать отдельный проект

	организацию доверю Алине	для планирования и отслеживания прогресса	финансовые рамки	гости в одном месте	отстает - помогу Алине с этим	отметил это в приложении	только для себя. Максим не увидит
Барьеры		Технические сложности с настройкой общего доступа	Непонятно, как распределить бюджет по категориям	Трудно держать в голове все задачи и сроки	Максим не видит, какие задачи требуют его помощи	Необходимость звонить Алине для внесения изменений в список гостей	Непонятно, как создать мероприятие без общего доступа. Боится, что Максим случайно увидит
Решения или способы преодоления барьеров	Приложение "Perfect Wed" с возможностью синхронизации данных	Пошаговая инструкция по подключению партнера	Карточки партнеров с прайсом на услуги	Шаблоны чек- листов и напоминания о задачах	Визуализация прогресса по всем чек-листам с цветовой индикацией	Общий доступ к редактированию списка гостей с мгновенной синхронизацией	Приватные мероприятия с отдельными настройками доступа. Четкое разделение между общими и личными проектами в интерфейсе