

1. Создайте CJM от лица клиента медицинской клиники

Этапы использования продукта	Этап формирования потребности	Этап поиска решения	Этап выбора	Этап использования	Этап регистрации	Этап записи на приём	Этап обратной связи
Задачи пользователя	Надо записаться к врачу, заболел	Будет открывать на карте ближайшую от дома клинику	Выбирает нужную специальность врача	Выбирает последовательно каждого врача	Надо зайти под своим пользователем	Выбирает конкретного врача	Возникли вопросы к специалисту поддержки
Действия пользователя	узнать ближайшую от дома клинику или ту, в которой выезжают на дом	Будет изучать сайт клиники (приложения)	Смотрит список врачей	Читает их квалификацию	Создать личный кабинет	Смотрит график работы	Позвонит по указанному номеру
Чувства	болит голова	какой-то непонятный сайт (приложение), может ещё несколько клиник посмотреть	Почему сразу на странице нет описания заслуг врача?	Почему нет отзывов на каждого врача?	Почему нельзя зайти через свою почту, зачем придумывать пароли?	Почему этот врач не работает сегодня?	Почему нельзя отправить сообщение в чате
Важность этапа	2	4	2	4	3	5	3
Удовлетворённость пользователя	2	2	3	3	3	2	4
Барьеры	сложно искать клинику из-за недомогания	непонятный интерфейс	неудобно выбирать врача без описания его деятельности	сложно выбрать врача без отзывов	лень вводить свои данные	не указан актуальный список врачей	Лень "висеть" на телефоне в ожидании

			ости				и ответа
Решения	использо вать нативную рекламу в разных соц.сетях и мессенд жерах	сделать интерфе йс более удобным	добавить на страницу описание врачей	добавить на страницу отзывы о врачах	сделать возможно сть интеграц ии приложен ия и google-ак каунта или госуслуг	добавить на страницу чекбокс, который отфильтр ует по актуальн ым врачам “Врачи, работаю щие сегодня”	Сделать удобный чат со специали стом поддержк и