

## Customer Journey Canvas

Customer Journey Canvas

PRE-SERVICE PERIOD	SERVICE PERIOD	POST-SERVICE-PERIOD
<p><b>Advertisement/Public Relations</b></p> <p>Внутреннее распоряжение о переходе на новую систему планирования обучения</p>	<p><b>Service Journey</b></p> <p>Создание станции Настройка аудиторий и интервалов Загрузка курсов Загрузка студентов Формирование назначений Запуск распределения Проверка занятий Выгрузка расписания</p>	<p><b>Customer Relationship Management</b></p> <p>Использование системы для фиксации результатов обучения и обновления статусов назначений</p>
<p><b>Social Media</b></p> <p>Обсуждение на внутреннем портале / в почте</p>		<p><b>Social Media</b></p> <p>Обсуждение итогов обучения на совещаниях, переписка с преподавателями</p>
<p><b>Word-of-mouth</b></p> <p>Коллеги делятся опытом использования системы, предупреждают о типичных ошибках</p>		<p><b>Word-of-mouth</b></p> <p>Рекомендации коллегам по корректной подготовке данных перед распределением</p>
<p><b>Past Experiences</b></p> <p>Ручное планирование обучения в Excel, высокий риск ошибок и несогласованностей</p>		
<p><b>Expectations</b></p> <p>автоматическое распределение занятий; учёт ограничений без ручных расчётов; снижение ошибок; единное хранилище данных.</p>	<p><b>Experiences</b></p> <p>понятный интерфейс; высокая зависимость результата от корректности входных данных; доверие к алгоритму при проверяемых результатах.</p>	<p><b>Satisfaction/Dissatisfaction</b></p> <p>удовлетворён при корректных данных; неудовлетворён при ошибках в исходных Excel; высокая ценность автоматизации при повторных циклах обучения.</p>
<p><b>Brainstorming Space</b></p> <p>предварительная валидация Excel; объяснение причин, почему студент не был распределён; подсветка конфликтов ресурсов; отчёт «что не удалось распределить и почему».</p>		

Customer Journey Canvas (by Marc Stockorn & Jakob Schneider)