

# Customer Journey Canvas

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

## Brainstorming Space

- предварительная валидация Excel;
- объяснение причин, почему студент не был распределён;
- подсветка конфликтов ресурсов;
- отчёт «что не удалось распределить и почему».

## Experiences

- понятный интерфейс;
- высокая зависимость результата от корректности входных данных;
- доверие к алгоритму при проверяемых результатах.

### Satisfaction/Dissatisfaction

удовлетворён при корректных данных;  
неудовлетворён при ошибках в исходных Excel;  
высокая ценность автоматизации при повторных циклах обучения.

Customer Journey Canvas (by Marc Stickdorn &amp; Jakob Schneider)