

Основной клиент

Не обязательно должен быть и часто не является покупателем.

Задания, которое нужно выполнить

Формат: глагол + объект глагола + контекстуальное уточнение (необязательно)
Избегайте использования прилагательных и наречий.

Цепочки потребления

- Клиент

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐
- Кто-то другой

☐ приобретение/покупка

☐ получение

☐ установка

☐ настройка

☐ обучение использованию

☐ использование/взаимодействие

☐ хранение

☐ перемещение

☐ поддерживание

☐ ремонт

☐ обновление

☐ замена

☐ утилизация

Не всегда клиент взаимодействует с продуктом.
Отметьте где взаимодействует клиент в жизненном цикле продукта.

1. Определите

Опишите, какие задания клиент пытается сделать, независимо от решения, которое он использует.

2. Найдите

Найдите информацию, которая помогает решать задания клиента

3. Подготовьте

Как клиент должен подготовить входные данные и среду работы для выполнения задания?

4. Подтвердите

Что клиент должен проверить, прежде чем продолжить, чтобы гарантировать успех?

5. Выполните

Что должны сделать клиенты, чтобы успешно выполнить задание?

6. Наблюдайте

Что должен контролировать заказчик, чтобы обеспечить успешное выполнение задания?

7. Корректируйте

Что заказчику нужно изменить, чтобы работа была выполнена успешно?

8. Завершайте

Что должен сделать заказчик, чтобы закончить работу?

Связанные задания

Какие еще задания пытается выполнить пользователь до, во время и после выполнения основного задания?

Эмоциональные задачи

Что чувствуют пользователи, выполняя задания?
Как они хотят, чтобы их воспринимали другие?

Желаемые результаты

Переобслуживается

Уменьшить стоимость и сложность

Какие результаты не важны, но при этом весьма удовлетворены?
Это возможности для снижения затрат

Не обращаться/перестать обращаться
Нерелевантно

Результат = Направление улучшения + Метрика + Объект контроля + Контекстный уточнение (необязательно)

Для основных заданий

Релевантно
Продолжать решать задания

Какие результаты являются важными и удовлетворены?
Они должны продолжать удовлетворяться

Обслуживается
надлежащим образом

сохранение статус-кво

Какие результаты важны и не удовлетворены?
Это возможности для добавления ценности

Добавить ценности
Недостаточно
обслуживается