

CHECK LISTA

Projektowania Usług w Oparciu o Customer Journey Mapping

1**PLANOWANIE PROCESU****Przygotowanie do Mapowania**

- ☐ Zdefiniowaliśmy jasne cele mapowania podróży klienta
- ☐ Określiliśmy zakres projektu (konkretna usługa, kanał, segment klientów)
- ☐ Zidentyfikowaliśmy kluczowych interesariuszy wewnętrznych
- ☐ Stworzyliśmy międzyfunkcyjny zespół projektowy
- ☐ Przygotowaliśmy plan zbierania danych o klientach
- ☐ Zidentyfikowaliśmy dostępne źródła danych wewnętrznych
- ☐ Zaplanowaliśmy badania z udziałem klientów

2**ZBIERANIE DANYCH****Zbieranie Danych i Tworzenie Person**

- ☐ Przeprowadziliśmy analizę dostępnych danych ilościowych
- ☐ Zrealizowaliśmy badania jakościowe (wywiady, obserwacje)
- ☐ Stworzyliśmy persony reprezentujące kluczowe segmenty klientów
- ☐ Zweryfikowaliśmy persony z zespołem obsługi klienta
- ☐ Określiliśmy cele, potrzeby i punkty bólu dla każdej persony
- ☐ Zidentyfikowaliśmy kluczowe scenariusze użycia dla każdej persony

3**MAPOWANIE PROCESU "AS IS"****Mapowanie Obecnej Podróży Klienta**

- ☐ Zdefiniowaliśmy główne etapy podróży klienta
- ☐ Zidentyfikowaliśmy wszystkie punkty styku na każdym etapie
- ☐ Określiliśmy działania klienta w każdym punkcie styku
- ☐ Zmapowaliśmy myśli i emocje klienta
- ☐ Zidentyfikowaliśmy punkty bólu i frustracje
- ☐ Określiliśmy wewnętrzne procesy i systemy wspierające każdy punkt styku
- ☐ Zidentyfikowaliśmy luki i niespójności w doświadczeniu

4**PROJEKTOWANIE ZMIAN****Analiza i Identyfikacja Możliwości**

- ☐ Przeanalizowaliśmy punkty bólu pod kątem ich wpływu na satysfakcję klienta
- ☐ Zidentyfikowaliśmy momenty prawdy (kluczowe dla decyzji klienta)
- ☐ Określiliśmy możliwości usprawnienia doświadczenia
- ☐ Przeprowadziliśmy burzę mózgów dotyczącą potencjalnych rozwiązań
- ☐ Oceniliśmy potencjalne rozwiązania pod kątem wpływu i wykonalności
- ☐ Priorytetyzowaliśmy inicjatywy usprawniające

5**Mapowanie procesu "To Be"****Projektowanie Podróży Klienta**

- ☐ Stworzyliśmy wizję idealnej podróży klienta
- ☐ Zaprojektowaliśmy usprawnione procesy dla kluczowych punktów styku
- ☐ Określiliśmy wymagane zmiany w systemach i narzędziach
- ☐ Zdefiniowaliśmy nowe standardy obsługi klienta
- ☐ Zaprojektowaliśmy spójne doświadczenie we wszystkich kanałach
- ☐ Stworzyliśmy prototypy nowych rozwiązań
- ☐ Przetestowaliśmy prototypy z rzeczywistymi użytkownikami

6**WDROŻENIE****Wdrażanie i Monitorowanie**

- ☐ Stworzyliśmy szczegółowy plan wdrożenia zmian
- ☐ Przydzieliliśmy odpowiedzialności za poszczególne inicjatywy
- ☐ Określiliśmy kluczowe wskaźniki sukcesu (KPI)
- ☐ Wdrożyliśmy system monitorowania doświadczeń klienta
- ☐ Zaplanowaliśmy regularne przeglądy i aktualizacje mapy podróży
- ☐ Stworzyliśmy mechanizm zbierania feedbacku od klientów
- ☐ Zadaliśmy o dobrą komunikację wdrażanych zmian w organizacji