



«Карта клиентского пути (СJM) и карта потребностей - новые инструменты в Business Studio»

Начало: 26.03.2024 в 10:00 мск



Тел. 8 (927) 267 6009

- Бизнес-аналитик
- Действительный член Ассоциации BPM-профессионалов (ABPMP Russian Chapter)
- Выпускник программы «Сбербанк 500»
- Сертифицированный специалист системы бизнес моделирования - Business Studio
- Управляющий директор ООО «БИПИЭМ мастер»

<https://bpm-master.ru>

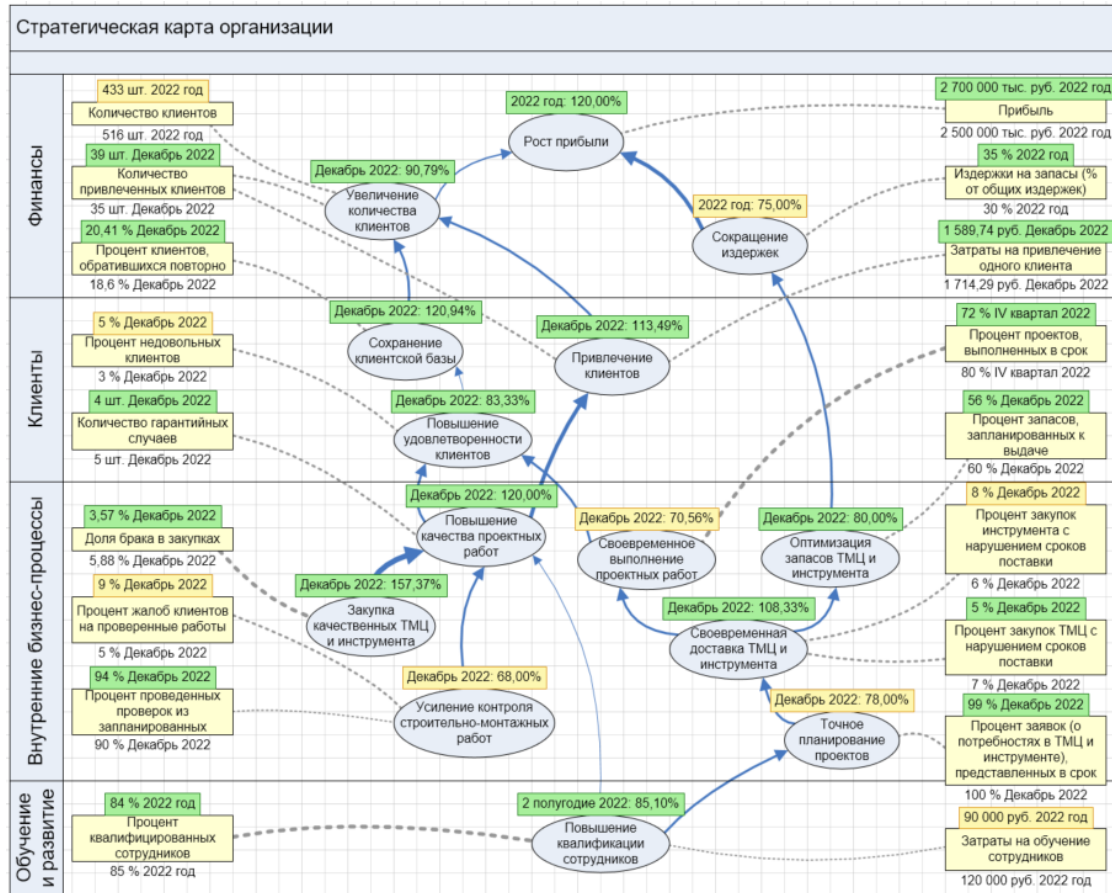


Зрелость управления процессами (Джон Джекстон, ...)

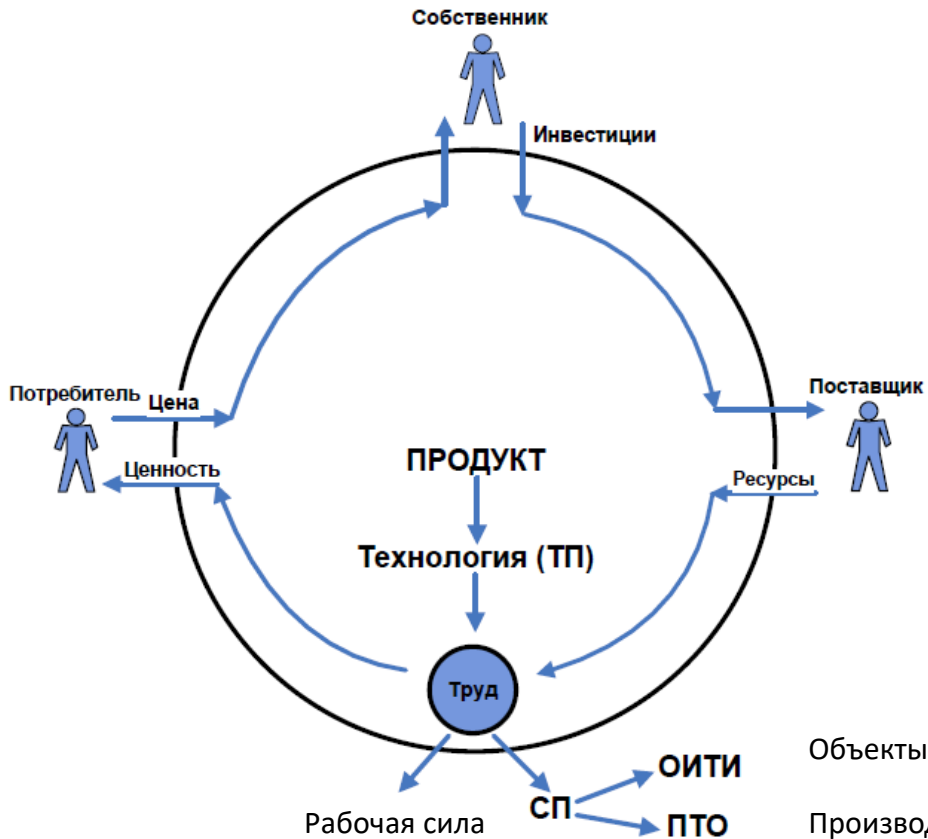


Факторы	Стратегическое согласование	Корпоративное управление	Методы	Информационные технологии	Люди	Культура
		План усовершенствования процессов	Принятие решения управления процессами	Разработка и моделирование процессов	Разработка и моделирование процессов	Профессиональные знания и умения процессов
Зоны способностей	Увязка способностей стратегии и процессов	Распределение ролей и ответственности в процессах	Внедрение и исполнение процессов	Внедрение и исполнение процессов	Управление процессными знаниями	Ценности процессов и убеждения/воззрения
	Архитектура процессов	Увязка метрик и показателей эффективности процессов	Измерение и контроль процессов	Измерение и контроль процессов	Обучение процессам и образование	Занимаемая позиция в отношении процессов и поведение
	Управление результатами/наработками процессов	Стандарты управления процессами	Инновации и совершенствование процессов	Инновации и совершенствование процессов	Общая работа и общение в процессах	Внимание лидеров/руководства к процессам
	Клиенты и заинтересованные стороны процессов	Механизмы воздействия на управление процессами	Управление программами и проектами процессов	Управление программами и проектами процессов	Главы/лидеры управления процессами	Социальные сети управления процессами

Пример Стратегической карты



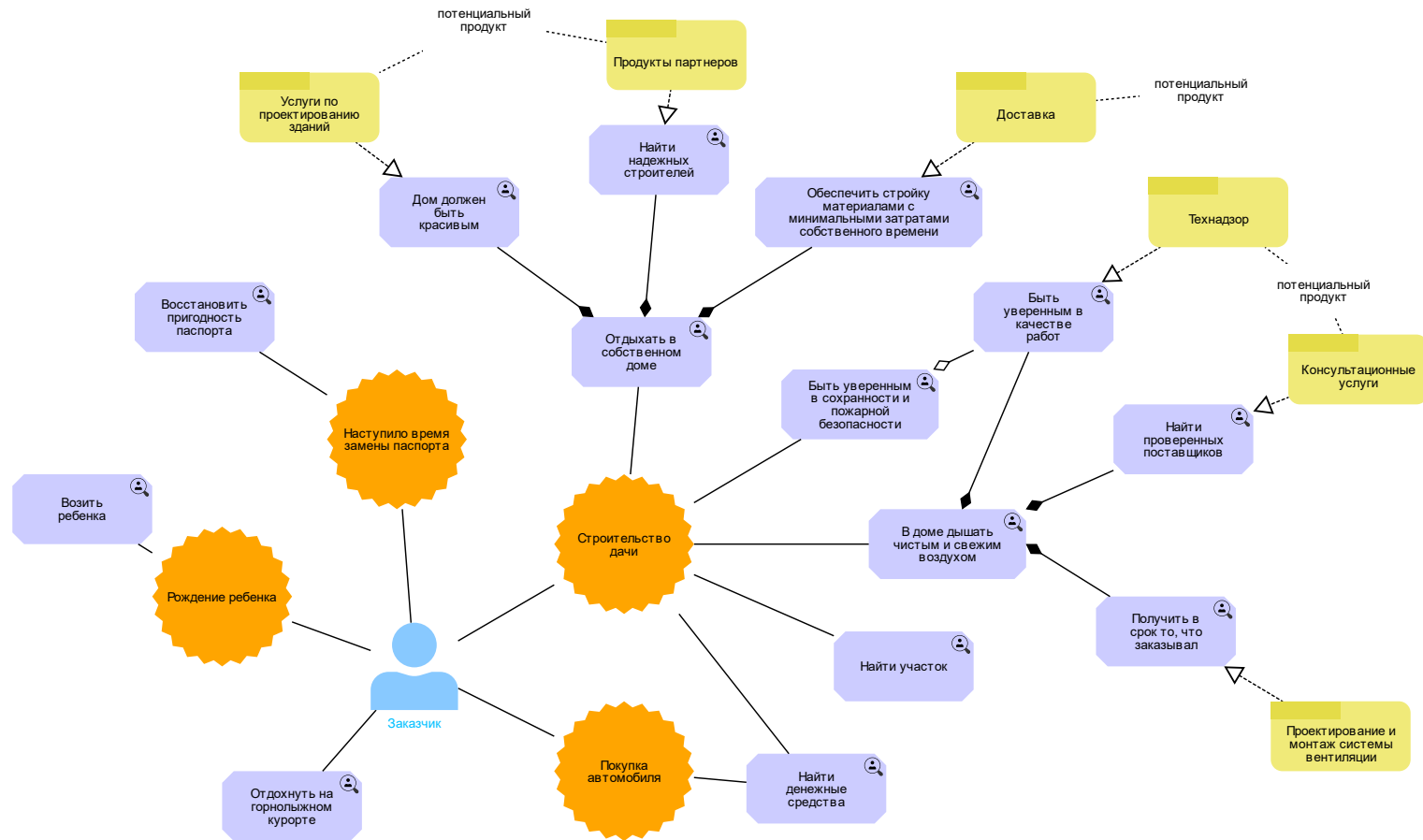
Объекты управления верхнего уровня



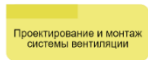
Объекты инженерно-технической инфраструктуры

Производственно-технологическое оборудование

Карта потребностей



Карта клиентского пути



Организация системы вентиляции на даче				
	Этап 1 Поиск и анализ информации о продукте и поставщиках	Этап 2 Заключение договора	Этап 3 Предоставление услуги	Этап 4 Постпродажное обслуживание
Потребность клиента	<ul style="list-style-type: none"> Быть уверенным в своих потребностях и бюджете Найти проверенных поставщиков 	<ul style="list-style-type: none"> Договориться о предоставлении услуги в рамках существующего бюджета 	<ul style="list-style-type: none"> Получить в срок то, что заказывал 	<ul style="list-style-type: none"> Своевременно отремонтировать сломавшееся оборудование
Шаги клиента	<ul style="list-style-type: none"> Ознакомиться с технологиями, зарезервировать... Создать перечень поставщиков на основе п... 	<ul style="list-style-type: none"> Описать свои потребности, предоставить документы Подписать договор Оплатить аванс 	<ul style="list-style-type: none"> Допустить исполнителя на объект Принять работу Оплатить услугу 	<ul style="list-style-type: none"> Направить заявку
Боль клиента	<ul style="list-style-type: none"> Много информации, долго и тяжело соби... Непонятно как найти и выбрать поставщика Сложно получить консультацию 	<ul style="list-style-type: none"> Сомневаюсь в своих потребностях В электронном виде договор не принима... Оплаты по QR коду нет, не удобно набирать ре... 	<ul style="list-style-type: none"> Монтажники все ли правильно сделают, как... Качественные ли они используют материалы... 	<ul style="list-style-type: none"> Непонятно куда направлять заявку Длительный срок рассмотрения
Эмоция клиента	☹️	☹️	😊	☹️
Каналы взаимодействия	<ul style="list-style-type: none"> Веб сайт Email Телефон 	<ul style="list-style-type: none"> Email Телефон Офис 	<ul style="list-style-type: none"> Телефон Очно на объекте 	<ul style="list-style-type: none"> Email Телефон
Процесс	<ul style="list-style-type: none"> A2.1.1 Привлечь клиентов A2.1.2 Определить потребности клиентов 	<ul style="list-style-type: none"> A2.1.3 Сформировать и заключить договор с клие... 	<ul style="list-style-type: none"> A2.2.1 Планирование проектов A2.2.2 Реализация проекта A2.2.3 Завершение проекта и анализ результатов пр... 	
ИТ-система		<ul style="list-style-type: none"> Управление продажами 	<ul style="list-style-type: none"> Система бухгалтерского учета 	
Барьер	<ul style="list-style-type: none"> Информации о продукте компания нет в сети интер... Компания не отвечает на законные либо отвеча... 	<ul style="list-style-type: none"> Бумажное оформление договора в офисе 		
Решение	<ul style="list-style-type: none"> Актуализировать информацию о продуктах Создать функцию обратного звонка Провести реинжиниринг процесса продаж 	<ul style="list-style-type: none"> Организовать процесс оформления договора в электронном виде Выставлять счет на оплату с QR кодом 	<ul style="list-style-type: none"> Разработать новый продукт - Технадзор 	<ul style="list-style-type: none"> Организовать процесс работы с заявками



1. В компании проводится системная работа с потребностями клиентов, при этом продуктов и клиентских сегментов достаточно много.
2. Приоритеты по различным проектам (доработка ИТ систем, оптимизация процессов, разработка продуктовой линейки ...) определяются не на основе интуиции, а на основе аналитических данных, в т.ч. с учетом ретроспективных;
3. В организации уже есть хотя бы прототип цифровой бизнес-модели, сотрудники понимают и разделяют важность внедрения процессного управления.
4. Руководство понимает необходимость снижения стоимости обработки информации за счет возможности ведения репозитория и истории проектов продуктов, карт потребностей, клиентских путей, повторного использования созданных артефактов в работе продуктовых команд.
5. Важна подробная детализация плана изменений за счет связей между различными элементами CJM.
6. Важна возможность проектировать разные сценарии изменений операционной модели по итогам анализа потребностей и CJM, запускать их в работу, оценивать динамику, эффективность принимаемых решений.

Анонс курса «Построение клиентоцентричной компании с применением Business Studio»



1. Карта потребностей при формировании Стратегии
2. CJM в проектах по оптимизации
3. Сегментирование клиентов.
4. Методы исследований.
5. Интервьюирование.
6. Моделирование клиентского процесса, межпроцессные связи с процессами компании.
7. Метрики Клиентского пути.
8. Принципы клиентоцентричной компании.
9. Основы дизайн мышления.
10. Создание карт потребностей.
11. Создание карт клиентских путей CJM.
12. Формирование регламентирующих документов.
13. Разбор домашнего задания.

Длительность: 2 дня по 4 академических часа + 1 а\час на обратную связь по домашнему заданию
Стоимость - 20 тыс.руб.\чел

Заявки на курс -
<https://t.me/rsbasyrov>





Домашнее задание

1. Определить потребности клиентов компании. Выявить потенциальные новые продукты.
2. Создать CJM по одному из клиентов (возможно и внутреннему клиенту).
3. Поделиться результатами (не секретными).
4. Поделиться впечатлениями об инструменте.



Название группы
чат CJM в Business Studio



Проектирование бизнес-архит...
778 участников



Chat: Business Studio for Profes...
480 участников



Бизнес-аналитики, системные...
518 участников

