



# Инструменты Дискавери фазы

## Customer Journey Map

Разбираем полный цикл взаимодействия клиента и продукта: от момента осознания потребности до повторных коммуникаций.



### Что даёт этап:

- анализ поведения пользователя;
- выявление основных точек «касания» продукта;
- разбор барьеров и сложностей на пути взаимодействия с продуктом.

### Главное

Предложим идеи по устранению барьеров, найдём пути решения и оптимизации процессов.



# Клиентский путь

Miro / PDF



CJM

## Пользователь ритейла

Рассматриваем полный цикл взаимодействия клиента и продукта: от момента осознания потребности до повторных коммуникаций.

Ключевые цели	Основные барьеры	Задачи
Онбординг клиента	Неконкурентные цены	Разработать дизайн-концепт
Повысить средний чек	Несовременный дизайн	Упростить логику поиска
Увеличить время пользователя на сайте	Сложная логика поиска	Кастомизировать предложения