

Mapa doświadczeń klientów/ użytkowników



Etapy Który etap doświadczeń z Waszą usługą opisujesz?	Odkrywanie W jaki sposób dowiaduje się o usłudze?			Pierwszy kontakt W jaki sposób wchodzi w pierwszą interakcję?				Korzystanie z usługi? Jak z powodzeniem wykonuje poszczególne działania?								Dzielenie się W jaki sposób zaprasza innych?		
Działania Co robi klient? Jakich informacji szuka? Jakie czynności wykonuje?	Brak aktywności i pomysłu na czas wolny	Siedzi przy famiglia / kawce / sklepie	Korzysta z użyciu w parku i spotyka rower	Widzi rower na festynie / wydarzeniu	Obejmuje w jakim celu przyjechał i czy jest coś za darmo	Sprawdza, czy jest coś dla dzieci	Podchodzi po kawę	Pyta się, czy może dostać kawę	Pyta się dlaczego kawa jest za darmo	Wchodzi w dialog z asystentem	Przychodzi na kolejny dyżur asystenta	Nawiązuje relację z innymi mieszkańcami korzystającymi z usług asystenta	Zgłasza asystentowi zauważone problemy w okolicy i swoje potrzeby	rozrywa się z innymi mieszkańcami korzystającymi z usług asystenta	decyduje się na przyjęcie do klubu	Chce spędzić czas przy kawie z sąsiadami i znajomymi	spacerując po okolicy z klubem kawy i rower, wzbudza zainteresowanie	Opowiada o zajęciach w klubie i zachęca znajomych
Potrzeby i bóle Co klient chce osiągnąć lub czego uniknąć?	Brak miejsc do spędzania wolnego czasu	Potrzeba integracji	Potrzeba spędzenia wolnego czasu i brak satysfakcjonującej relacji z ludźmi	Zaspokojenie ciekawości	Ograniczone środki finansowe	Konieczność ciągłej opieki nad dziećmi	Lęk przed kontaktem z nowymi osobami	Chce móc skorzystać z usług gastronomicznej	Boi się, że musi coś zrobić w zamian	Potrzeba rozmowy i bycia wysłuchanym	Potrzeba zbudowania stałych relacji	Potrzeba integracji z sąsiadami i lokalną społecznością	Chce rozwiązać problemy lub przynajmniej być wysłuchanym	Potrzeba otrzymania informacji zwrotnej	Chce utrzymać relacje i mieć spędzenie wolnego czasu w ciekawy sposób	Potrzeba relacji społecznych	Ciekawość	Potrzeba spędzania czasu z znajomymi w aktywny sposób
Punkty styku z rozwiązaniem Z jakimi elementami usługi wchodzi w interakcję? Czego używa, co wykorzystuje?	Animacje	Integruje się z innymi korzystającymi z usługi	Rower	Rower	Darmowa kawa	Animacje	Kawa, Rower, Asystent	Kawa	Nawiązywanie relacji i rozmowa według scenariusza	Asystent	Oferta zajęć w Klubie Mieszkańców	Organizowanie społeczności lokalnej	Wykorzystuje narzędzie w postaci skrzynki kontaktowej	Rozmowa z mobilnym asystentem podczas dyżuru	Klub Mieszkańców	Mobilny asystent społeczności lokalnej	Rower	Klub Mieszkańców
Działania organizacji Co robi organizacja i jej pracownicy, że świadczyć usługi na danym etapie?	Przedstawia ofertę i inspirowanie do skorzystania z usługi	Umożliwia wspólne organizowanie czasu	Zaplanowanie przedsięwzięcia	Zaprasza do roweru i inicjuje pierwszy kontakt	Przygotowuje kawę i zapieczki	Przygotowuje animacje i zaprasza do włączenia się w organizację animacji	Stworzenie bezpiecznej atmosfery i relacje między mieszkańcami	Przygotowuje kawę	Tworzy warunki do bezpiecznej i komfortowej rozmowy	Wypożycza asystenta w różnych narzędziach do pracy	Organizacja zajęć dla mieszkańców	Zachęcanie mieszkańców do skorzystania z usług asystenta	Kontaktuje się z instytucjami w sprawie zgłoszonego problemu	Pokazuje możliwości rozwiązania problemu	Prowadzenie Klubu Mieszkańców i organizowanie zajęć	Oblężenie zajęć technicznego i przygotowanie zajęć w klubie	Diagnostyka w zakresie mapy, gdzie jest potrzebne wsparcie na asystenta	Oblężenie zajęć technicznego i przygotowanie zajęć w klubie

